



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL

TEMA:

Relación entre bienestar laboral y rotación del personal en una cooperativa de ahorro y crédito en la provincia de Cotopaxi

AUTORAS:

Aldana Tapia Alexa Tatiana
Loaiza Cardenas Gabriela Lizbeth

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL
CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL

Guayaquil, Ecuador
2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. Alexa Tatiana Aldana Tapia, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral**

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lic. Christopher Fernando Muñoz Sánchez, Mtr.

REVISORA

Lic. Paola Ximena Mejia Ospina, PhD

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Lic. Paola Ximena Mejia Ospina, PhD.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. Gabriela Lizbeth Loaiza Cárdenas, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral**

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lic. Christopher Fernando Muñoz Sánchez, Mtr.

REVISORA

Lic. Paola Ximena Mejia Ospina, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Lic. Paola Ximena Mejia Ospina, PhD.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Alexa Tatiana Aldana Tapia

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación, Relación entre Bienestar Laboral y Rotación del Personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026

LA AUTORA

Alexa Tatiana Aldana Tapia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gabriela Lizbeth Loaiza Cárdenas

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación, Relación entre Bienestar Laboral y Rotación del Personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026

LA AUTORA

Gabriela Lizbeth Loaiza Cárdenas



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Alexa Tatiana Aldana Tapia

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral** titulado: Relación entre Bienestar Laboral y Rotación del Personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026

LA AUTORA

Alexa Tatiana Aldana Tapia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Lizbeth Loaiza Cárdenas

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral** titulado: Relación entre Bienestar Laboral y Rotación del Personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026

LA AUTORA

Gabriela Lizbeth Loaiza Cárdenas



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL

REPORTE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS
magister

V14 Tesis RELACIÓN ENTRE BIENESTAR LABORAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI

4%
Textos
sospechosos

0% **Similitudes**
0 % similitudes
entre comillas
0 % entre las
fuentes
mencionadas
3% **Idiomas no
reconocidos**
1% **Textos
potencialmente
generados por
la IA**

Nombre del documento: V14 Tesis RELACIÓN ENTRE BIENESTAR
LABORAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI.docx
ID del documento: a1358ddf4d6143884ba91dfa61f74b9ad4cd2747
Tamaño del documento original: 3,37 MB

Depositante: Adriana Carolina Salazar Ayala
Fecha de depósito: 4/2/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 4/2/2026

Número de palabras: 23.084
Número de caracteres: 158.883

Ubicación de las similitudes en el documento:

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su constante guía en cada paso de este trajinar, por la fortaleza proporcionada en los momentos de cansancio y por la claridad en los días de incertidumbre. Sin su presencia, no sería posible este logro.

A mis papis Alex y Taty, por su amor incondicional y sus enseñanzas que han sido el cimiento de todo lo que soy, gracias por enseñarme que la constancia y la pasión con la que uno hace las cosas abre cualquier puerta.

A mis abuelitos Washo e Isabel, por su sabiduría, amor y consejos que me acompañan en cada paso de la vida y sobre todo por ser motivación en el cumplimiento de este anhelo.

A mis ñaños Jair y Daniel, gracias por ser compañía y complicidad en cada nueva etapa de la que vamos aprendiendo juntos, sin duda cada logro no es mío sino nuestro.

A mi prometido Cris, mi refugio seguro y mi gran motivación, gracias por confiar en mí y recordarme que puedo lograr todo lo que me propongo, has hecho que cada proceso por más difícil que sea es más llevadero si es de tu mano, te amo.

A mi bebé Manchas, gracias por estar conmigo en todo momento, por ser soporte de amor y ternura, eres el mejor regalo de Dios, tu presencia es un tesoro en mis días.

A mi compañera de proyecto, por compartir los retos presentados en el avance de la investigación, por el apoyo y la satisfacción del triunfo final.

A todos ustedes, con todo mi corazón.

ALDANA TAPIA ALEXA TATIANA

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento es principalmente a Dios por las bendiciones que me brinda todos los días.

Agradezco a mis padres Miriam Cardenas y Nelson Loaiza por darme todo su apoyo durante todo el proceso de la maestría y ser mi inspiración para seguir creciendo personal y profesionalmente.

Agradezco a mi pareja por su compañía e inspiración por medio de su ejemplo, sumado esfuerzo y dedicación podemos alcanzar todo lo que nos proponemos.

Finalmente quiero agradecer a mi compañera de tesis por su apoyo durante este proceso, por su entrega y profesionalismo.

LOAIZA CARDENAS GABRIELA LIZBETH

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es el fruto de la pasión por aprender y la determinación de explorar nuevos horizontes, lo dedico a Dios por centrar mi camino en cada decisión, a mi familia de origen y a mi núcleo conformado, porque fueron quienes me fortalecieron, con su aliento, apoyo y amor incondicional. Es así que, con determinación y esperanza, reflejo mi convicción de que los sueños, cuando se persiguen con empeño, se convierten en una realidad palpable.

ALDANA TAPIA ALEXA TATIANA

Dedico este trabajo de titulación a mi querida madre, es ella quien me motiva todos los días a seguir preparándome profesionalmente, me inspira con su ejemplo y me ha brindado todo el apoyo durante todo este proceso.

Para mí es un orgullo dedicarle tan solo un poco del resultado de todo el esfuerzo que ha hecho para que siga preparándome profesionalmente.

LOAIZA CARDENAS GABRIELA LIZBETH

Contenido General

Resumen Ejecutivo	XVIII
Palabras Clave	XIX
Capítulo I	2
Planteamiento del Problema.....	2
Título.....	2
Formulación del problema	2
Descripción.....	2
Pregunta investigativa.....	4
Sub preguntas investigativas.....	4
Objetivos de la investigación	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	5
Hipótesis de la investigación	5
Hipótesis general	5
Antecedentes del estudio.....	5
Antecedentes contextuales y estadísticos	7
Antecedentes investigativos	8
Justificación del estudio	10
Capítulo II	13
Marco Referencial	13
Referente teórico.....	13
Teoría del Bienestar Laboral según Seligman	13
Teoría del Proceso de Rotación Laboral de Mobley (1977)	14
Teoría del Desgaste Laboral (Burnout))	15

Referentes conceptuales	17
Rotación de personal	17
Tipos de rotación de personal	18
Motivos de rotación de personal.....	18
Resultados de la rotación	19
Bienestar laboral	19
Tipos de bienestar.....	20
Niveles de bienestar laboral	20
Satisfacción laboral	21
Compromiso organizacional	22
Clima organizacional.....	22
Factores psicosociales en el trabajo	23
Carga de trabajo y demandas del sector financiero cooperativo.....	23
Gestión del talento humano y retención laboral	24
Relación entre bienestar laboral y rotación	24
Operacionalización de variables.....	25
Variable 1 - Bienestar Laboral	25
Variable 2 - Rotación de personal	27
Referentes normativos.....	28
Referentes normativos nacionales	28
Referentes estratégicos	35
Referentes estratégicos internacionales	35
Referentes estratégicos nacionales	37
Capítulo III	40
Metodología de la Investigación	40
Enfoque de investigación.....	40

Método de investigación	40
Método correlacional.....	40
Método analítico-sintético	41
Método inductivo-deductivo	41
Nivel de investigación	42
Universo, muestra y muestreo.....	42
Universo	42
Muestra	43
Tipo de Muestreo	44
Técnicas e instrumentos de recolección de información	44
Técnica cuantitativa	44
Técnica cualitativa Complementaria.....	44
Consideración sobre el área de Trabajo Social	45
Capítulo IV.....	46
Resultado de la Investigación.....	46
Introducción al capítulo	46
Resultados por Objetivos Específicos	47
Resultados Objetivo Específico 1:	47
Análisis de evaluación de riesgos psicosociales.....	48
Resultados Objetivo Específico 2	49
Motivos de desvinculación (Encuesta de desvinculación)	50
Resultados Objetivo Específico 3	51
Integración de resultados (Relación entre bienestar laboral y rotación de personal)	52
Consideraciones sobre el análisis estadístico.....	52
Resultados Generales	57
Comportamiento de la rotación de personal (enero 2024 – junio 2025) ...	57

Resultados – encuesta excolaboradores	59
Síntesis del capítulo	63
Capítulo V.....	64
Conclusiones y Recomendaciones	64
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	65
Propuesta	67
Introducción.....	67
Nombre de la Propuesta	67
Justificación de la Propuesta	67
Objetivo General	68
Objetivos Específicos.....	69
Enfoque Teórico.....	69
Estructura del Programa.....	70
Plan de Implementación	71
Indicadores de Evaluación.....	71
Recursos	71
Viabilidad	72
Aporte del Trabajo Social Sociolaboral	72
Conclusiones de la propuesta	73
Bibliografía	74
Anexos.....	78
Árbol del problema.....	78
Encuestas aplicadas a excolaboradores	79
Información documental enviada por la COAC	81

Contenido Tablas

Tabla 3.- Resumen comparativo de conceptualizaciones	20
Tabla 4.- Dimensiones del bienestar	20
Tabla 5.- Operacionalización de bienestar laboral	25
Tabla 6.- Operacionalización de rotación de personal	27
Tabla 1.- Normativa de rotación de personal en Ecuador	29
Tabla 2.- Normativas de bienestar laboral en Ecuador	31
Tabla 7.- Satisfacción global x renuncia relacionada con factores internos.....	54
Tabla 8.- Construcción de categorías por motivo de renuncia	61
Tabla 9.- Integración de varios instrumentos (coincidencias y diferencias)	62
Tabla 10.- Enfoque teórico.....	69
Tabla 11.- Cronología de implementación de plan	71

Contenido Ilustraciones

Ilustración 2.- Referentes Teóricos.....	17
Ilustración 1.- Aspectos de cómo se organiza el trabajo	37
Ilustración 3.- Objetivos específicos de la propuesta.....	69
Ilustración 4.- Estructura del programa	70
Ilustración 5.- Desarrollo de la estructura del programa	70
Ilustración 6.- Indicadores de evaluación documental	71

Resumen Ejecutivo

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la relación entre el bienestar laboral y la rotación de personal de una Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) de la provincia de Cotopaxi. La investigación parte de una metodología de carácter cuantitativo de tipo correlacional complementado con un análisis cualitativo documental, el cual integra evaluación psicosocial, datos institucionales, encuestas desvinculación (n=89), un levantamiento dirigido a excolaboradores (n=11) y encuesta de satisfacción laboral, se analiza la relación de los factores organizacionales en la retención del talento humano.

Según los resultados, de entre las renuncias voluntarias, los motivos internos representar el 62%, donde sobresalen como factores de relevancia: la carga laboral, el liderazgo inmediato, la falta de reconocimiento, las limitadas oportunidades de desarrollo y la presión por metas. Estos coinciden con las dimensiones críticas de la satisfacción laboral y con los riesgos psicosociales identificados durante el periodo 2024-2025.

Las encuestas realizadas a excolaboradores dan como resultado que niveles más bajos de bienestar se vincula con una mayor probabilidad de renunciar por situaciones internas, esto se corrobora mediante un análisis inferencial: el coeficiente de Spearman reveló una correlación negativa moderada ($p = -0,50$), demostrando que mientras hay mayor bienestar laboral, hay menor tendencia a la rotación. A pesar de que Chi-cuadrado no reúne significancia estadística debido al tamaño reducido de la muestra (n=9), la distribución de la frecuencia mantiene la misma tendencia.

El análisis integral resuelve que las actividades de bienestar que existentes dan lugar a asociaciones positivas, pero no lo suficiente como para compensar las brechas estructurales precisadas en liderazgo, reconocimiento, clima y balance vida-trabajo. Así entonces, la retención del talento no solo va a depender de intervenciones recreativas, sino del reforzamiento de los procesos organizacionales que integran la experiencia laboral diaria.

Se recomienda aplicar un modelo de bienestar integral, que se base en liderazgo saludable, fases de inducción y acompañamiento, rediseño de las cargas laborales,

métodos de desarrollo profesional y políticas que favorezcan la estabilidad y la satisfacción del colaborador. Estas medidas van a permitir potenciar el clima organizacional, la reducción de rotación y el afianzamiento de la sostenibilidad del talento humano en el tiempo.

Palabras Clave

Cultura organizacional, carga laboral, bienestar laboral, sector cooperativo, trabajo social organizacional, análisis correlacional, rotación laboral, retención de personal, liderazgo, reconocimiento, riesgos psicosociales, clima laboral, satisfacción labora

Capítulo I

Planteamiento del Problema

Título

Relación entre bienestar laboral y rotación del personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi.

Formulación del problema

Descripción

Como mencionan los autores Salanova, y Schaufeli (2009) el bienestar laboral hace referencia a la calidad de vida que experimentan colaboradores dentro de un entorno laboral, en un contexto organizacional, esto abarca no sólo la satisfacción de condiciones físicas o materiales de lugar de trabajo, sino también de aspectos como la relación entre compañeros, la carga horaria, la seguridad en el área de trabajo, oportunidades de crecimiento profesional, reconocimiento, beneficios laborales, entre otros. En palabras de Salanova y Schaufeli (2009) cuando los colaboradores experimentan altos índices de bienestar, hay un mayor compromiso, más productividad y, en general, demuestran mayor sentido de pertenencia y lealtad hacia la institución.

Según lo evidenciado por quienes redactamos la presente investigación, en el contexto laboral financiero actual, las organizaciones, incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), atraviesan desafíos relacionados con el bienestar de sus colaboradores. Un aspecto crítico es el índice de rotación laboral, donde existen factores que se relacionan con la salida frecuente de colaboradores de una organización; la rotación puede ser voluntaria o involuntaria y contiene implicaciones que pueden ser relevantes para aspectos como la estabilidad institucional, costos operativos o de nómina, la moral del equipo, entre otros.

Es así como los autores Chiavenato (2009), Robbins y Judge, (2013), coinciden en que este fenómeno se da por resultado desasosiego en las instituciones, además afecta directamente la percepción de colaboradores sobre el entorno laboral y el clima organizacional.

En las instituciones del sector cooperativista de la provincia de Cotopaxi, la rotación de talento continúa mostrándose como un desafío constante que afecta a la estabilidad de organizaciones, genera un incremento de costo operativo y debilita el plan de Carrera y maduración del talento humano (Chiavenato, 2017). A pesar de qué dentro de la legislación ecuatoriano se incluyen normas como el código de trabajo y directrices

de ministerio de trabajo mismo en que se establecen obligaciones claras sobre bienestar laboral, condiciones, dignas, estabilidad organizacional y prevención de riesgos psicosociales (Ministerio de Trabajo, 2020), en la práctica se mantienen brechas entre lo establecido por la ley, y la realidad, sobre el cumplimiento dentro de instituciones del territorio.

Tal como se menciona en la literatura internacional y latinoamericana con referentes como Salanova & Schaufeli, (2009); Robbins & Judge, (2019); Bakker & Demerouti, (2013); Gómez, (2018), se refieren con énfasis, en que el bienestar laboral se relaciona con la satisfacción del personal, el clima laboral, la permanencia del personal y el compromiso organizacional.

En contraste, en un contexto local de las cooperativas a nivel de Cotopaxi, no se ha contado con evidencia empírica suficiente que permita asociar claramente cómo se relaciona los diferentes niveles de bienestar y los índices de rotación en cooperativas de ahorro y crédito, aunque la teoría nos menciona que a mayor bienestar se disminuye la rotación (Wright & Cropanzano, 2004), la relación no ha sido constatada por medio de estudios, sistemáticos en cooperativas de ahorro y crédito o instituciones que pertenezcan al sistema de economía popular y solidaria en la provincia.

Un aspecto relevante a nivel metodológico es que la información proporcionada por la institución no se halla dentro de un único periodo homogéneo de tiempo. Si bien hay varios documentos que se centran en semestres específicos. Tales como la nómina de diciembre 2024 y junio 2025, o el índice de rotación de enero a junio de 2025. Otros documentos se centran en periodos anuales completos, tales como la encuesta de satisfacción de 2025, el informe psicosocial de 2025, el histórico de encuestas de desvinculación, actividades de bienestar del año y número de capacitaciones del personal en 2024 y 2025.

Esta heterogeneidad temporal complica el análisis completamente longitudinal y uniforme, ya que cada instrumento viene de periodos de tiempo diferentes, según Price (2001) y Martínez & Rivas (2021), cuando los análisis o mediciones provienen de periodos de tiempo no equivalentes se asocian a limitaciones en el análisis respecto al establecimiento de tendencias continuas y comparación de las variables. Sin embargo, la disponibilidad de estos datos, aunque se centran diversas en su temporalidad, permiten el desarrollo de un análisis correlacional, exploratorio que aporta evidencia valiosa para entender la relación entre bienestar y rotación, dando por sentados bases

para futuros estudios con periodos de tiempo más estandarizados y metodologías longitudinales sólidas.

En síntesis, el problema central de esta investigación reside en la ausencia de evidencia científica que genere una explicación clara de cómo se relaciona el bienestar laboral y la rotación de personal dentro del sistema cooperativista en la provincia de Cotopaxi, sumado a la dificultad metodológica debido a la diversidad temporal en los documentos institucionales proporcionados. Limitación que restringe a la institución de la capacidad del diseño de políticas internas basadas en datos reales, aunque la teoría nos dice que a mayor bienestar laboral se reduce de forma significativa la rotación de personal, no existe evidencia empírica en la provincia de Cotopaxi, lo que se presenta como contradicción en la Institución de estudio ya que la misma cuenta con iniciativas de bienestar, pero altos índices de rotación, lo que genera contradicción en los modelos teóricos.

Pregunta investigativa

¿De qué manera se relaciona bienestar laboral y rotación del personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi?

Sub preguntas investigativas

- ¿Cuáles son los factores a nivel organizacional que los colaboradores perciben como contribuyentes al bienestar laboral?
- ¿Qué factores organizacionales se vinculan al bienestar laboral dentro de la Cooperativa?
- ¿Qué estrategias ligadas a bienestar laboral generan aporte respecto a la retención del personal?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la relación existente entre el bienestar laboral y la rotación de personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en la provincia de Cotopaxi.

Objetivos específicos

- Determinar los principales factores organizacionales que contribuyen al bienestar laboral dentro de la COAC, contemplando aspectos con relación al área de trabajo, su gestión y las condiciones de trabajo.
- Analizar los factores organizacionales asociados al bienestar laboral que mantienen una relación con la retención del talento, con la finalidad de estudiar el comportamiento de la permanencia de colaboradores.
- Comprender la asociación entre la percepción de bienestar laboral de los colaboradores y los motivos de desvinculación del personal, para la elaboración de una propuesta de intervención que promueva el bienestar laboral.

Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

A mayor nivel de bienestar, menor índice de rotación institucional

1. H1.1 Factores organizacionales como clima, liderazgo y reconocimiento se asocian a mayores niveles de bienestar laboral.
2. H1.2 Factores organizacionales como clima organizacional y satisfacción se relacionan de forma negativa con la intención de renuncia.
3. H1.3 Las estrategias de bienestar laboral no son las más adecuadas ante la retención de personal.

Antecedentes del estudio

Los estudios sobre bienestar laboral y rotación de personal han generado avances significativos a nivel de América Latina en los últimos años, evidenciando investigaciones recientes en Perú, Chile y Colombia que hablan sobre el bienestar, especialmente centrados en el clima laboral, reconocimiento y liderazgo, y como estos se relacionan directamente con la permanencia del talento en entidades financieras (Quispe, 2022; Cortés & Herrera, 2023; Zambrano & Ruiz, 2021). Aquellos estudios coinciden respecto a la percepción de qué la rotación afecta directamente en la productividad, costos operativos de la institución y la calidad del servicio final, lo que vuelve al bienestar en un factor clave que predice la estabilidad.

A nivel del Ecuador, también se han desarrollado trabajos de investigación relevantes, aunque dispersos, por ejemplo, podemos encontrar investigaciones de universidades como la Universidad Central del Ecuador (UCE), Universidad Técnica de Ambato (UTA) Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), donde se aborda temas como bienestar y rotación de personal enfocado en diferentes sectores, incluyendo cooperativas.

- Guamán (2022, UCE) concluye que el bienestar psicosocial disminuye el ausentismo y la rotación de personal en instituciones financieras pequeñas.
- Paredes (2021, UTA), identifico que, en varias cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua, el clima laboral es un factor de relación directa en la permanencia de personal.
- Medina & López (2020, UTPL), demostraron que las cooperativas de ahorro y crédito, con mejores condiciones y garantías organizacionales, indican menores índices de rotación anual.

A su vez, revistas regionales, indexadas como SciELO, Latindex y Redalyc cuentan con estudios relacionados al bienestar laboral, dentro de instituciones que pertenecen al sector de la economía popular y solidaria, por ejemplo Morales (2020) evalúa el bienestar en cooperativas del sur del Ecuador, y llega a la conclusión de que el sentido de pertenencia depende gran parte de la gestión realizada por talento humano, mientras que Pérez & Allauca (2019) indican que las COAC con modelos de bienestar estructurado, muestran hasta un 30% menos de rotación al año.

Sin embargo, a pesar del incremento en investigaciones sobre estos temas, no se identifican estudios recientes que analicen a la par el bienestar laboral, con la rotación del personal en cooperativas de la provincia de Cotopaxi, como el que se propone dentro de esta investigación, es así que, aunque existen literaturas y repositorios de investigaciones dentro del Ecuador, relacionados al bienestar, clima y rotación de personal en diversos sectores, no existen estudios que expliquen con evidencia empírica a nivel de Cotopaxi cómo el bienestar laboral, predice la rotación en una institución cooperativista, adicional a ello, tampoco se dispone de análisis que converjan lo estadístico con documentos institucionales de diferentes temporalidad. Esto confirma el vacío teórico y metodológico respecto al tema, lo que justifica la necesidad y originalidad de esta investigación.

Antecedentes contextuales y estadísticos

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) son sociedades sin fines de lucro conformadas por personas naturales o jurídicas que tienen como objeto generar beneficio social y económico de sus miembros. Es decir, una COAC es la unión de socios que tienen como finalidad ayudarse mutuamente para alcanzar sus necesidades financieras mediante una institución en común, financiadas por sus aportes económicos. Estas organizaciones se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Según la SEPS (2025) en Ecuador actualmente existen 398 COAC activas distribuidas en las distintas provincias del país, las mismas que se encuentran clasificadas por segmentos, de acuerdo con los activos generados. La provincia de Cotopaxi cuenta con 37 COAC; de las cuales tres son del segmento 1, siete del segmento 2, diez del segmento 3, trece del segmento 4 y cuatro del segmento 5. De este modo, la institución objeto de estudio se podría considerar dentro de las 10 COAC con más relevancia dentro de la provincia de Cotopaxi. La presente investigación se realiza en una COAC segmento 2 de la provincia de Cotopaxi, que cuenta con 130 colaboradores distribuidos en nueve agencias de tres provincias: Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo.

Según el informe de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo Anual del INEC (2024) la provincia de Cotopaxi cuenta con el 21.2% de la tasa de empleo adecuado, presentando una disminución del 0.5 a diferencia del año 2023. En este mismo informe se establece que de la población ocupada, el 0.7% se encuentra laborando en actividades de servicios financieros.

Las instituciones financieras se encuentran en constante transformación, generalmente, por las actualizaciones tecnológicas que se han venido experimentando y por los desafíos propios de la competitividad del mercado financiero. Estos factores se relacionan a la presión interna provocando impacto a los colaboradores de estas instituciones. Los desafíos que enfrentan los trabajadores en las instituciones financieras son diversos, es por ello que el bienestar laboral es un componente estratégico para la retención del talento humano, si bien las instituciones financieras están expuestas a altas exigencias, estas se ven en la obligación de crear estrategias que generen bienestar laboral y, por ende, contribuyan a evitar altos índices de rotación.

En cuanto a la rotación de personal, si bien es concebida como una acción legal, en la práctica es una eventualidad que se presenta con frecuencia, sin planificación, ni estrategia por parte de las instituciones, lo que repercute directamente en la estabilidad laboral y la eficiencia institucional.

Un claro, ejemplo de esto, es el informe del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2013) el cual menciona que la región sierra centro, el índice de rotación laboral en empresas medianas y pequeñas alcanzó el 26, 4% una cifra significativa en comparación con otras provincias o regiones del país, esta rotación se asocia a condiciones laborales precarias, por ejemplo, bajas remuneraciones, contratos, inestables y falta de crecimiento profesional (INEC, 2013).

Antecedentes investigativos

Por una parte, Villanueva (2020) en su trabajo investigativo acerca de la relación entre bienestar laboral y rotación de personal en la empresa Dynamicall Independencia, utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de una población de más de mil colaboradores. Centró su estudio en una muestra por conveniencia de 50 colaboradores aplicando encuesta y realizó el análisis estadístico mediante el uso del coeficiente de correlación de Sperman a través del SPSS.

Los resultados arrojaron el 0,795 de coeficiente de correlación, considerando una estrecha relación entre bienestar laboral y rotación de personal, de esta manera se puede deducir que mejorar el bienestar laboral podría relacionarse positivamente en la retención del talento humano. Esta investigación refuerza la iniciativa de analizar estas variables en la COAC de la provincia de Cotopaxi. Además, se logra identificar factores externos a considerar como las condiciones económicas de los colaboradores, motivación externa, oportunidades de crecimiento profesional, entre otros.

Por otro lado, Roa (2019) realiza un estudio teórico con enfoque cualitativo y diseño de investigación no experimental sobre el bienestar laboral. En su análisis, diferencia este concepto en dos factores; las condiciones objetivas y subjetivas. La primera, hace énfasis en aspectos tangibles o medibles como la infraestructura del espacio físico, herramientas de trabajo, condiciones contractuales, horarios, entre otros. La segunda, son aspectos emocionales de cómo perciben los colaboradores su entorno laboral, ligado principalmente por la motivación, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia y demás.

Montoya et al. (2023), realizaron su estudio en dos empresas de la ciudad de Medellín, enfocado a explorar la percepción de los colaboradores acerca de las acciones que realiza el área de bienestar laboral y cómo se relaciona con la rotación del personal; entre sus hallazgos encontraron que las acciones que realiza dicho departamento se asocian a mayor compromiso de los colaboradores y contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia. En la COAC que basamos la presente investigación, no cuenta con un departamento de bienestar laboral, en contraste, el equipo del departamento de talento humano realiza actividades que promueven bienestar, tales como: campañas de salud, integraciones, reconocimientos al mérito, oportunidades de crecimiento, entre otros.

En el sector financiero, por lo general en las áreas comerciales u operativas, los colaboradores están expuestos a altas exigencias por el cumplimiento de metas. Tapia (2022) argumenta que la rotación de personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores. Esto sucede porque al producirse la salida de algunos compañeros, para los demás, esto representa mayor carga laboral, mientras ocurre todo el proceso de selección para suplir dichas vacantes.

En este sentido, diversos estudios han evidenciado que factores como las condiciones laborales negativas, la cultura organizacional, el clima laboral y el bienestar de los colaboradores, se relacionan con la rotación de personal. Es por ello, la importancia de identificar cómo estos aspectos se interrelacionan con la rotación del personal en el sector financiero, puesto que estas organizaciones por su mismo giro de negocio están expuestas a altas exigencias y, por ende, es necesario implementar estrategias que promuevan entornos labores saludables en beneficio de los colaboradores. A continuación, se detalla a algunas investigaciones de diversos autores que relacionan a la rotación del personal con varios factores.

Gil-Monte (2003), en su investigación estableció una estrecha relación entre el estrés laboral y la rotación de personal. Puesto que, cuando existen condiciones laborales desfavorables, acompañadas de agotamiento emocional y físico, aumenta la probabilidad de que los colaboradores abandonen la organización. Este autor considera que uno de los resultados organizacionales del síndrome de burnout es la rotación de personal. En el sector financiero es común que los colaboradores que están expuestos a altas cargas labores experimenten este síndrome, reflejando la necesidad de promover el bienestar laboral mediante estrategias claves para la retención.

Calderón et al. (2003) en su estudio concluyeron que la cultura organizacional abierta y centrada en el bienestar de los colaboradores, genera una relación positiva en

el bienestar laboral, a diferencia de las organizaciones que mantienen una cultura orientada a procesos rígidos. En su investigación también identifican tres subculturas en las organizaciones, diferenciadas por la antigüedad y ocupación de los colaboradores. Esto evidencia que la percepción del bienestar no es homogénea, sino que dependen del contexto en el que se desenvuelve cada colaborador dentro de la organización.

En este sentido, la cultura organizacional juega un papel importante en el bienestar laboral, puesto que cuando el talento humano es gestionado de manera positiva y en un ambiente laboral saludable, promueve el compromiso del colaborador y, por ende, la retención del talento humano. Vallejo y Portalanza (2017) en su estudio relacionan estadísticamente la gestión del talento humano desde tres ejes; la visión estratégica, las condiciones para florecer profesionalmente y la alineación con los objetivos organizacionales. Con lo mencionado por este autor, podemos deducir que la gestión positiva fomenta a los colaboradores el sentido de pertenencia y la idea de sentirse respaldados.

Así mismo, Montoya (2024) quien ha realizado un estudio acerca del impacto del clima laboral en la rotación de personal en el sector financiero en Lima, comprobó que la percepción negativa del clima laboral ha sido un factor que se asocia en el incremento de la rotación. La falta de oportunidades de crecimiento profesional, las malas relaciones interpersonales y el estrés laboral genera desmotivación en los colaboradores, vinculando la salida de estos, mientras que la implementación de un entorno laboral positivo promueve la retención del talento humano.

Otros resultados de las condiciones laborales negativas en las organizaciones, además es el absentismo. Según Bretones y González (2009), encontraron en su investigación que la falta de bienestar laboral genera un ambiente laboral negativo que, a su vez, incrementan tanto el absentismo como la rotación de personal. En este sentido, es más probable que un colaborador que se desenvuelve en un ambiente laboral negativo experimente estrés laboral, desmotivación y, en resultado, no asista a trabajar, convirtiéndose en candidato potencial a renunciar.

Justificación del estudio

La presente investigación es oportuna en el ámbito práctico, institucional y social ya que contiene dos temáticas estrechamente relacionadas con el sector cooperativista: el bienestar laboral y la rotación de personal, en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi, la estabilidad del personal es fundamental para asegurar la

calidad del servicio al socio y su confianza junto con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, como señalan Chiang y Vera (2021), las instituciones financieras dependen en gran parte de la experiencia, el compromiso y la continuidad de sus colaboradores dentro de la institución, por lo que cualquier nivel de rotación elevado, genera una afección directa en la productividad y el clima organizacional.

El estudio genera un aporte al desarrollo sobre la teoría del trabajo social organizacional al poner en evidencia elementos del entorno laboral tales como clima, reconocimiento, liderazgo y salud psicosocial, ya que estos apartados tienen el poder de predecir comportamientos de los colaboradores. Tales como la permanencia o salida de la institución, además, permite el posicionamiento del trabajo social como una disciplina con la capacidad de analizar fenómenos en las organizacionales con un enfoque relacional y de prevención, tal como proponen Montaña (2017), Fernández y López (2020) en el ámbito del bienestar sociolaboral.

Un entorno laboral positivo promueve la retención del talento humano. Es por ello que es indispensable que los empleadores reconozcan la importancia del bienestar laboral como mecanismo de prevención de la rotación del personal. El bienestar laboral se relaciona directamente en la satisfacción y compromiso de los colaboradores y, por ende, en el desempeño laboral.

En este sentido, tanto los colaboradores como la organización obtienen beneficios. Por una parte, los colaboradores gozan de condiciones laborales óptimas para desempeñarse y, por otro lado, la organización no solo previene riesgos psicosociales del trabajo, sino que también mejora su reputación, convirtiéndose en un entorno atractivo para el talento humano, fortaleciendo el ambiente laboral y la productividad. De este modo el bienestar laboral se convierte en una estrategia de retención del talento humano.

El estudio sobre la relación entre bienestar laboral y rotación de personal en el sector financiero es de gran importancia, ya que servirá como base metodológica orientada en la implementación de estrategias de mejora continua en ambos aspectos organizacionales clave. Este enfoque es indispensable, en ese sentido la rotación no solo representa un problema para las empresas en términos de reclutamiento, selección, capacitación, sino que de forma adicional afecta a la estabilidad del equipo de trabajo y el clima en la organización (Chiavenato, 2009).

La investigación responde a una problemática real que surge en el contexto nacional, en el que muchas de las organizaciones financieras enfrentan altos índices de

rotación de personal que se vinculan con su productividad, puesto que, a mayor inversión en los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y resultados operativos, mayor retención del personal. Por consiguiente, la relación del estudio es significativa para los empleadores, los equipos de talento humano y de los propios colaboradores, para alcanzar el cumplimiento de metas de las instituciones financieras.

Metodológicamente el enfoque es el ideal para esta investigación, en ese sentido se permite la integración de dos tipos de evidencia complementaria, por una parte, los datos cuantitativos presentados por medio de los índices de rotación, encuestas de satisfacción, nóminas, y métricas institucionales. Esto posibilita la medición de la relación estadística entre el bienestar y la rotación, transcurriendo en la misma línea de investigación con estudios previos que han utilizado métodos correlacionados en el sector cooperativista (Paredes, 2021; Pérez y Allauca, 2019), por su parte, los datos cualitativos documentales provienen del informe psicosocial, encuesta a excolaboradores, reportes institucionales, registros históricos y actividades de bienestar.

Este componente permite la interpretación de información que va más allá de los números, siguiendo la guía de Hernández Sampieri et al. (2019) se reconstruyen, contextos, causas y patrones de las organizaciones para estudios socio laborales, eso sí, que la combinación de los dos enfoques, permite un análisis íntegro, robusto y contextualizado del fenómeno a estudiar, de manera complementaria se responde a la necesidad de generar evidencia empírica aplicable para la gestión del talento humano en cooperativas, permitiendo fundamentar decisiones de prevención desde el Trabajo Social con propuestas de valor hacia la propia rama antes mencionada.

En este sentido, el estudio contribuirá a la solución de una problemática organizacional que afecta a la mayor parte del sector financiero, así como tendrá implicaciones en la reducción de otros desafíos como el absentismo laboral, deficientes condiciones laborales, estrés, síndrome de burnout, entre otros.

Además, los hallazgos podrán ser utilizados para el diseño de planes de intervención en empresas del sector financiero u otras, con el objetivo de reducir la rotación de personal e incrementar su retención y bienestar.

Capítulo II

Marco Referencial

Referente teórico

Teoría del Bienestar Laboral según Seligman

El bienestar tiene diversas percepciones, si bien la felicidad es relativa a diferencia de ello, según Seligman (2011) el bienestar es medible en base a los siguientes constructos: emociones positivas, compromiso, relaciones positivas, sentido de vida y logros personales. Este autor propone la teoría PERMA, como un modelo para medir y fomentar el bienestar. Por una parte, las emociones positivas (Positive Emotion) son experiencias agradables, más que momentos de felicidad, incluye un conglomerado de sentimientos que se experimenta ya sea del pasado, el presente y el futuro. En el ámbito laboral, las emociones positivas pueden surgir del sentimiento de logro, oportunidades de crecimiento profesional, ambiente laboral sano, buenas relaciones interpersonales, reconocimiento entre otros factores.

El compromiso (Engagement), por su parte es otro de los elementos del modelo PERMA, se refiere al estado cognitivo de esfuerzo que una persona logra poner a un determinado objetivo y que lo impulsa a desempeñarse pese a las adversidades. En el contexto laboral, el compromiso es percibido cuando existe el propósito por el cual realiza el trabajo, cuando es proactivo y se involucra en los objetivos reales de la organización. Como tercer elemento tenemos a las relaciones positivas (Relationships), por consiguiente en el contexto laboral es muy importante este aspecto, los vínculos de compañerismo, comunicación asertiva, empatía, colaboración, trabajo en equipo, son aspectos que contribuyen a medir el bienestar laboral.

Por otro lado, tenemos el sentido de vida (Meaning). El humano tiene la necesidad de percibir que sus acciones tienen un propósito, que forman parte de algo y que les permita explorar sensaciones de plenitud, pues más allá del reconocimiento es un sentimiento intrínseco. El sentido de vida se relaciona con la percepción de que existe un propósito mayor en el trabajo, se puede percibir cuando el colaborador promueve los valores de la organización, cuando existe el sentimiento de realización profesional y demás.

Por último, los logros personales (Accomplishment), se refiere a la capacidad del ser humano de alcanzar sus propósitos, metas, objetivos de manera satisfactoria. Estos logros de forma adicional pueden ser intangibles, es decir, pequeños avances que permiten construir una mejor versión de sí mismo. En el ámbito laboral, estos se pueden reflejar cuando existe el cumplimiento de metas, reconocimientos al mérito, desarrollo de competencias, oportunidades de crecimiento, entre otros.

Teoría del Proceso de Rotación Laboral de Mobley (1977)

La teoría de movilidad laboral de Mobley (1977) es uno de los modelos clásicos que más se utiliza para la explicación a la renuncia voluntaria, según Mobley la salida del colaborador, ocurre por medio de una secuencia de etapas cognitivas:

- **Evaluación de satisfacción laboral.** - La etapa inicia cuando el colaborador siente, insatisfacción o malestar sobre temas como el liderazgo, carga laboral, reconocimiento o clima.
- **Pensamiento sobre abandonar el puesto:** Esta etapa no incluye una acción sino el siempre pensamiento o reflexión sobre la posibilidad de abandonar su sitio de labores.
- **Evaluación de alternativas del exterior:** El colaborador analiza ofertas de trabajo afines en otras instituciones.
- **Búsqueda activa de oportunidades laborales:** El colaborador refuerza su proceso de búsqueda de ofertas laborales en otras instituciones, incluyendo el posible envío de hojas de vida.
- **Análisis de pros y contras:** Abarca el estudio del factor económico acorde a la necesidad de la persona, incluyendo el análisis de beneficios ofertados en la oferta y oportunidades de mejora en plan de carrera.
- ***Posible voluntad a renuncia y efectivización de renuncia.***

Esta teoría es especialmente aplicable al sector cooperativo mismo en que la rotación suele vincularse variables como el clima laboral, carga emocional, percepción de justicia, organizacional y bienestar, su incorporación permite entender cómo las condiciones de bienestar o la ausencia de estas, desencadenan decisiones de salida de colaboradores. Además, esta teoría respalda metodológicamente el diseño de una hipótesis correlacionar, en ese sentido se sugiere un vínculo directo entre la rotación

voluntaria y la percepción laboral, es decir, si el bienestar disminuye los colaboradores se inclinan más rápido hacia las etapas del modelo de Mobley, aumentando la probabilidad de salida de la institución.

Teoría del Desgaste Laboral (Burnout))

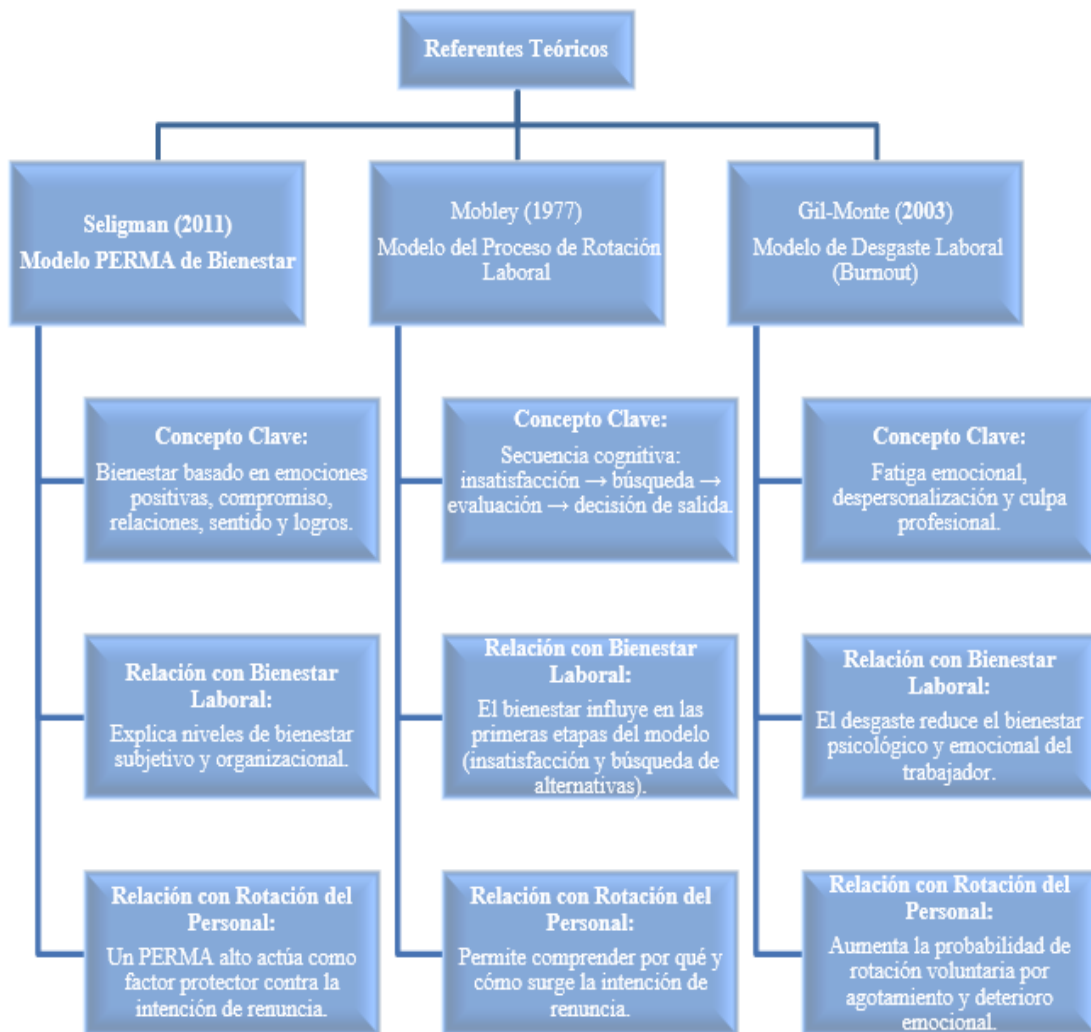
La teoría del desgaste laboral de Pedro Gil-Monte (2003) es una propuesta iberoamericana que extiende el enfoque, tradicionalmente conocido como Burnout, e introducen una estructura conceptual que se adapta a contextos latinoamericanos en lo sociolaboral, su modelo, expone que el Burnout está compuesto por cuatro dimensiones:

- Cansancio emocional: Percibido como la sensación de fatiga, tanto psicológica como física que limita al colaborador sobre la capacidad de responder ante demandas de su cargo. Esta dimensión suele incrementar en organizaciones con alta presión operativa, como es el caso de las instituciones financieras.
- Despersonalización o cinismo: Se presenta por medio de actitudes distantes, negativas o frías hacia socios o compañeros en el sector de atención al cliente o servicios financieros, esto afecta en la calidad de atención al socio e incrementa los conflictos interpersonales.
- Culpa: Gil-Monte (2003) integra este elemento como punto principal dentro del Burnout, estableciéndolo como distintivo del modelo desarrollado por Maslach, aquí se menciona que la culpa se genera cuando el colaborador nota comportamientos en su ser que son inadecuados, derivados del cansancio emocional.
- Baja realización personal: Abarca la percepción de falta de logro en el trabajo o de ineficiencia.

Por consiguiente, esta teoría se plantea como relevante para el tema de estudio de esta investigación, en ese sentido se plantea que el desgaste laboral no sólo disminuye el bienestar de la persona, sino que incrementa de forma significativa, la intención de rotación. Estudios realizados en España, Perú y Ecuador han confirmado que factores como cansancio emocional y baja realización personal, son factores asociados a una renuncia, especialmente en áreas de trabajo, donde la atención con un socio o cliente es intensa (Blanch, 2010; Medina y López, 2020). Para el trabajo social

socio laboral, esta teoría es clave, en ese sentido se considera al desgaste como un riesgo psicosocial que se puede prevenir.

Ilustración 1.- Referentes Teóricos



Referentes conceptuales

Rotación de personal

Como se menciona en HRM Handbook. (n.d), la rotación de personal hace referencia a la métrica que permite analizar el flujo de ingreso y salida de personal en un lapso determinado en una institución. Las salidas de personal son mencionadas como responsabilidad usual del departamento de Recursos Humanos o malos liderazgos en líneas de supervisión. Varias de los motivos considerados son: malas estrategias, retos

sin orientación, falta de planes de carrera, desentendimiento de cultura corporativa o valores institucionales, malos diseños de perfiles de trabajo, estilos de liderazgo en líneas de supervisión, entre otros. En contraparte Peter Hom y Rodger Griffeth (1995), argumentan que la rotación es un proceso en el que un colaborador sea de forma voluntaria o involuntaria decide abandonar su lugar de trabajo en una empresa.

Tipos de rotación de personal. - Según Peter Hom y Rodger Griffeth (1995) los dos tipos de Rotación son:

- Voluntaria: Empleado toma la decisión de renunciar o retirarse de su lugar de trabajo.
- Involuntaria: Salida por decisión institucional (despido o recorte de personal).

Según Dalton y Todor (1982) la rotación de personal se divide en funcional y disfuncional:

- Funcional: Es aquella estrategia que beneficia a la institución, independiente de la naturaleza de la salida sea voluntaria o involuntaria, la salida es una decisión que se toma desde el desempeño o actitud de colaboradores, indicando que la permanencia de una persona no apta, se muestra como un obstáculo en el desarrollo de objetivos, equipos y clima de la organización. Por ejemplo, un colaborador conflictivo que renuncia o un colaborador de bajo rendimiento que es despedido.
- Disfuncional: Es aquella eventualidad que perjudica a la institución, sobre todo cuando un buen talento abandona la institución, esta rotación implica una pérdida ante gasto por capacitación, alto rendimiento de la persona, liderazgo, estabilidad en la organización, entre otros. Por ejemplo, fuga de talento ante recorte de partida presupuestaria o renuncia de líder por insatisfacción.

En síntesis, según el modelo de Dalton y Todor, ambos tipos pueden fusionarse para el análisis de cada caso particular.

Motivos de rotación de personal

Dentro de los motivos a considerar respecto a la rotación de personal hay cuatro que se plantean como principales:

- Insatisfacción laboral (Mobley, 1977).
- Falta de oportunidades para desarrollo (Deery, 2008).
- Condiciones psicosociales negativas (Karasek, 1979).
- Cultura organizacional inadecuada (Schein, 1992).

Resultados de la rotación

Cascio (2006), Jackson y Mathis (2011) y Robbins (2009) están de acuerdo en que un alto índice de rotación incrementa los costos operativos, considerando el pago de finiquitos por ley, siendo los despidos intempestivos los que mayor impacto generan. Adicional a ello, hay una disminución en la percepción de clima organizacional positivo por parte colaboradores, lo que los mantiene en una constante expectativa del porvenir. Además, en las empresas de consumo masivo o de gran número de personal operativo, se genera una afección directa en los índices de productividad y la mala percepción de imagen institucional proyectando a socios y/o clientes una imagen de inestabilidad organizacional.

Bienestar laboral

Según Arrieras et al. (2009), el bienestar laboral es “un programa, conformado por actividades o estrategias, que redunde en beneficios para solucionar las necesidades reales del colaborador; dentro de la empresa, proyectado a la familia ya la comunidad donde se desempeña”.

Por su parte, Arenas (1993) menciona que “el bienestar laboral es un programa de servicios en beneficio al interior de las organizaciones, que satisfacen las necesidades de los colaboradores que fortalecen las relaciones internas y externas entre estos”. Vigoya (2002) coincide, mencionando al bienestar como “el conjunto de programas que son estructurados para satisfacer necesidades de los colaboradores, ya que esta satisfacción se relaciona con en el reconocimiento por parte del individuo en pertenecer a un entorno social”.

A continuación, podemos observar un resumen comparativo de las conceptualizaciones de las variables mencionada previamente:

Tabla 1.- Resumen comparativo de conceptualizaciones

Resumen Comparativo	
Tema	Resumen Definición
Rotación de Personal	Métrica de ingresos y salidas de una institución.
Bienestar Laboral	Equilibrio entre redes de apoyo y componentes de la persona, junto con demandas del entorno laboral.

Tipos de bienestar

Desde la visión de organizaciones saludables, Acosta et al. (2013) proponen como una integración las siguientes dimensiones:

Tabla 2.- Dimensiones del bienestar

Dimensión	Resumen
Física	Ambiente Laboral, Salud, Seguridad Ocupacional
Económica	Remuneración justa, estabilidad económica, beneficios
Emocional	Motivación, satisfacción, manejo del estrés
Social	Trabajo en equipo, relacionamiento, habilidades sociales
Profesional	Plan de carrera, capacitación, sentido de logro

Niveles de bienestar laboral

Según la propuesta teórica de Salanova y Schaufeil (2009), el bienestar laboral se divide en tres niveles, siendo el primero el nivel micro (individual) este nivel se basa en la experiencia personal de cada colaborador respecto al bienestar laboral, sumado a ello se encuentran otros actores, tales como las emociones, autopercepción, salud mental, sentido de propósito en funciones dentro del trabajo, expectativas laborales individuales, auto eficacia, entre otros. Un ejemplo de esto es un colaborador con motivación que tiene clara sus funciones y una buena percepción de su rol, lo cual se relaciona con un mayor nivel de bienestar.

Por otra parte, encontramos el nivel meso (Grupal o Interpersonal), este nivel se centra en el relacionamiento e interacción social de la persona, tanto con su equipo de

trabajo, como con las personas que forman parte de la misma institución, los aspectos fundamentales a considerar dentro de este nivel son las habilidades sociales, la comunicación interdisciplinaria, liderazgo, gestión de líneas de supervisión directas, clima laboral, calidad de relaciones laborales, mediación y resolución de conflictos.

Finalmente, se encuentra el nivel macro (Organizacional o Sistémico), siendo la última escala de niveles, este se centra en la cultura organizacional y la estructura general de la institución, que tiene relación directa con el bienestar de sus stakeholders, aquí se considera la cultura y valores institucionales, las políticas o programas internos en prueba del bienestar, seguridad, salud, estabilidad, remuneración justa, programas de crecimiento profesional y estrategias de reconocimiento por logro, carga laboral y horarios, que permitan una relación balanceada entre la vida laboral y personal.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral hace referencia al grado de valoración positiva de los colaboradores, respecto a su experiencia y condiciones laborales, para Robbins y Judge (2017), la satisfacción es la respuesta emocional que nace desde la percepción, al cumplimiento de las expectativas personales, respecto a la institución. Locke (1976), uno de los autores clásicos, nos dice que la satisfacción laboral es entendida como “un estado emocional, positivo o placentero, derivado de la valoración del trabajo y las experiencias laborales”.

En Latinoamérica, Chiavenato (2019), indica que la satisfacción laboral se ve relacionada por factores como el salario, relaciones interpersonales, línea de supervisión y oportunidades de crecimiento. Cuando alguno de estos elementos es percibido como insuficientes, incrementa la voluntad o intención de renuncia.

En las instituciones financieras encontramos el estudio de Paredes (2021) realizado en Ecuador, el cual indica que la satisfacción laboral se relaciona de forma directa con la permanencia de colaboradores, consiguiendo menor riesgo a la rotación voluntaria, esto va de la mano con la teoría de los dos factores de Herzberg (1959), que diferencia entre factores motivacionales que abarcan el reconocimiento, logro y crecimiento, con los factores de políticas internas, condiciones físicas y salarios. Ambos factores son cruciales en instituciones del sector cooperativista.

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional hace referencia a la relación psicológica que une a la organización con el colaborador, Mayer y Allen (1991) sugieren un modelo de tres componentes:

- Compromiso afectivo: identificación emocional, que es ligado con el deseo de permanencia en una institución.
- Compromiso normativo: entendido como la percepción de obligación moral.
- Compromiso de continuidad: permanencia ante percepción de que la salida de la institución sería perjudicial, difícil o costosa.

Investigaciones latinoamericanas (Cortés y Herrera, 2023) han demostrado que un factor que reduce la rotación del personal es el compromiso afectivo del colaborador, cuando el mismo se siente con propósito dentro de la institución, con una percepción de orgullo y un sentido de pertenencia, se reduce la intención de desvinculación.

En el ámbito de cooperativa de ahorro y crédito, estudios de ecuatorianos como el de Medina y López (2020) señalan que el compromiso se ve relacionado de forma directa por el reconocimiento, liderazgo, empatía y políticas de bienestar institucional. Es así como cooperativas con mayor preocupación e inversión en el desarrollo de sus talentos, presentan menores índices de rotación.

Clima organizacional

El clima organizacional abarca el pensamiento compartido de colaboradores, sobre políticas, prácticas, relaciones y condiciones laborales. Según Litwin y Stringer (1968), el clima laboral, es relevante en el desempeño y la motivación del personal, mientras que Schneider et al. (2013) considera que la construcción colectiva de un pensamiento impacta de forma significativa en la estabilidad laboral.

Chiavenato (2019), menciona que un clima organizacional, negativo, que se caracterice por comunicación deficiente y liderazgo autoritario en el área de trabajo, incrementa la voluntad de renuncia, en el sector cooperativo. Zambrano y Ruiz (2021) comentan que el clima laboral es una de las principales razones que se asocian a la voluntad de abandono de una organización principalmente ligada a estilos de liderazgo poco participativos. En este sentido, el clima organizacional cubre el rol de moderador entre rotación y bienestar, relacionando el cómo los colaboradores perciben su realidad laboral en la cotidianidad.

Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales, según la OIT (2016), consideran las condiciones laborales relacionadas con la organización, el entorno social y el contenido del trabajo como motores que pueden generar efectos tanto negativos como positivos en la salud física y mental de los colaboradores.

Salanova y Schaufeli (2009), mantienen que los riesgos hípicos sociales como la sobrecarga por cumplimiento a metas, falta de apoyo o ambigüedad del rol, se asocian a afección directa al bienestar y se relaciona a la intención de renuncia. En Ecuador, el Ministerio de Trabajo indica en la resolución 190, la obligatoriedad en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos psicosociales, pero investigaciones como la de Guamán (2022) muestran que un gran número de instituciones financieras dan cumplimiento de forma parcial a los protocolos, lo que incrementa el desgaste laboral y la rotación de personal.

Para el sector financiero, específicamente de Cooperativas de Ahorro y Crédito, donde la atención al cliente junto con las metas y presión operativa es constante, los factores de riesgo psicosocial se ligan significativamente con la estabilidad del talento humano.

Carga de trabajo y demandas del sector financiero cooperativo

El sector financiero centrado en cooperativas de ahorro y crédito es caracterizado por los altos niveles de responsabilidad exigencias en el cumplimiento de metas comerciales, normativas estrictas, lo que de acuerdo con Gil-Monte (2011), puede generar un desgaste emocional, baja, motivación y agotamiento, incrementando la probabilidad de rotación de personal.

En estudios aplicados a cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador, Pérez y Allauca (2019) comentan que las áreas de atención al cliente y operativas, son las que reportan mayores cargas mentales y físicas, factor que se ve relacionado con mayor índice de renuncias y ausentismo. Asimismo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) exige el cumplimiento de indicadores financieros, lo que ejerce presión desde las gerencias que se ven replicadas hacia el personal, es por eso que la carga laboral se convierte en un elemento central para el entendimiento de la decepción laboral de algunos colaboradores.

Gestión del talento humano y retención laboral

La gestión del talento humano abarca varios procesos, como lo son el reclutamiento, la capacitación, el desarrollo, la evaluación y el bienestar, para Alles (2018), la retención de personal depende de forma directa con la calidad de la gestión interna, especialmente sobre las oportunidades de crecimiento, reconocimiento y liderazgo.

Cook y Hunsaker (2018) indican que una gestión desde la estrategia del talento humano puede contribuir a una disminución significativa en la rotación, fortaleciendo el vínculo emocional y profesional del colaborador con la institución. En Ecuador, estudios de la UTPL (Medina y López, 2020) indican que las cooperativas con programas estructurados que nacen desde talento humano, tales como planes de carrera, capacitación continua y proyectos de bienestar, registran menor rotación anual, es así como la falta de políticas claras, el escaso reconocimiento y las cargas laborales excesivas se asocian a descontento en el personal, lo cual afecta en la estabilidad del personal y el crecimiento institucional.

Relación entre bienestar laboral y rotación

Un gran número de autores confirma la relación directa entre el bienestar laboral y la rotación del personal, por ejemplo, Wright y Cropanzano (2004) demostraron que los colaboradores con mayor bienestar presentan una menor intención de renunciar, de igual forma Harter et al. (2003) evidencia que el bienestar y satisfacción presentan asociación estadística con la permanencia y productividad.

En América Latina, Quispe (2022) señala que bajos niveles en el bienestar, incrementan la rotación en instituciones financieras. A nivel de Ecuador Morales (2020) y Paredes (2021) mantienen que el bienestar laboral se relaciona directamente al sentido de pertenencia, y por lo tanto en el sentido de decisión, respecto a quedarse o desvincularse.

La integración de teorías como PERMA, la teoría de movilidad laboral de Mobley (1977) y la teoría del desgaste de Gil-Monte (2003) permite explicar cómo el bienestar cumple el rol de un factor protector, mientras que diferentes condiciones negativas, desencadena procesos emocionales, psicológicos y cognitivos que incrementan la intención de renuncia.

Operacionalización de variables

Variable 1 - Bienestar Laboral

Tabla 3.- Operacionalización de bienestar laboral

Dimensiones	Indicadores	Descripción	Instrumento Institucional
Factores Organizacionales	- Liderazgo y Supervisión - Reconocimiento ante el desempeño - Carga y ritmo de trabajo - Flexibilidad Laboral - Claridad respecto a funciones - Apoyo de la Institución	Abarca el conjunto de condiciones estructurales y de gestión que es la institución determina para el desarrollo de las labores que contemplan el estilo de liderazgo, el reconocimiento al desempeño, la flexibilidad organizacional, la supervisión, la carga y el ritmo laboral y el apoyo institucional, factores que influyen de forma directa en la experiencia diaria del colaborador y forman parte de elementos fundamentales sobre la percepción de bienestar laboral y la decisión de permanencia o abandono de la institución.	Encuesta de Satisfacción Laboral
Condiciones Laborales	- Accidentes e Incidentes reportados	- Calidad de entorno laboral considerando	Gestión SST

		factores como áreas físicas, carga de trabajo y estabilidad en el cargo.	
Factores Psicosociales	- Resultados por dimensión del protocolo MTL (exigencias psicológicas, liderazgo, clima social, jornada laboral, etc.) - Nivel de riesgo (bajo, medio, alto).	- Elementos de la organización, puesto de trabajo y espacios sociales en que se desempeña el colaborador, abarca percepciones del entorno y factores que incidan en riesgos de estabilidad emocional tales como estrés y la doble presencia laboral - familiar.	Resultados del Protocolo de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo.
Satisfacción Laboral	- Nivel de satisfacción total - Satisfacción por dimensiones (ambiental, salarial, relacional).	- Experiencia laboral, abarca percepciones sobre salario, línea de supervisión, sentido de pertenencia y compromiso.	Encuesta de Satisfacción Laboral
Acciones de Bienestar	- Número de actividades de bienestar realizadas. - Participación del personal en programas de bienestar.	- Programas para promoción y mejora de entornos laborales sanos y direccionados a calidad en la vida laboral.	- Registro de actividades de Bienestar desde TS
Formación y Desarrollo	- Número de capacitaciones anuales recibidas 2024. - Número de capacitaciones anuales recibidas 2025. - Horas de formación por colaborador.	- Oportunidades de capacitación, mejora profesional, liderazgo, plan de carrera institucional y crecimiento profesional.	Registro institucional de capacitaciones (TH)

Variable 2 - Rotación de personal

Tabla 4. - Operacionalización de rotación de personal

Dimensiones	Indicadores	Descripción	Instrumento Institucional
Rotación Global	- Tasa de rotación anual - Número total de desvinculaciones - Motivos de salida	Cantidad general de entradas y salidas de personal en un período de tiempo establecido.	Reportes de Talento Humano (desvinculaciones, motivos de salida)
Costos por Rotación	- Costo por reemplazo (indemnización, selección, inducción) - Tiempo de cobertura de vacantes.	- Gasto generado por liquidaciones, capacitación a nuevo personal y desmejora en productividad.	
Capacitaciones recibidas previas a la salida	- Número de capacitaciones anuales recibidas 2024. - Número de capacitaciones anuales recibidas 2025.	- Formación proporcionada a colaborador previo a su desvinculación.	

Está directamente vinculado a la gestión de una organización. Con ello, la teoría nos permite entender cómo la deficiencia en condiciones laborales puede generar un deterioro en el bienestar del colaborador, vinculándolo con el abandono de su cargo.

Referentes normativos

Referentes normativos nacionales

El bienestar laboral y la rotación de personal están altamente ligadas, no sólo a nivel conceptual, sino en el marco normativo legal y, por medio de ello, son temáticas que se ven respaldadas en cuanto al estudio e intervención dentro del contexto ecuatoriano, acentuando la aplicación, particularmente en la provincia de Cotopaxi. El entendimiento del referente normativo nos permite respaldar los procesos que se dan a nivel organizacional, centrados en un enfoque de derechos, así como el salvaguardo de las obligaciones que las instituciones tienen como empleador para con sus colaboradores.

La normativa ecuatoriana abarca múltiples normas jurídicas, que regulan temas como promoción de bienestar de colaboradores, condiciones laborales, estabilidad, prevención de riesgos psicosociales, entre otros. Mismas temáticas que se encuentran detalladas en instrumentos como la Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo vigente, Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y diversos acuerdos ministeriales y normas técnicas expedidas por instituciones como el Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

Adicional, a las instituciones mencionadas previamente, la Dirección Provincial del Ministerio de Trabajo en Cotopaxi y la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Salud Pública, ejercen el rol de ejecutor y fiscalizador dentro del cumplimiento de las condicionantes laborales, emitidas por medio de normas, resoluciones y leyes, siendo directamente responsables de proporcionar acompañamiento y receptar denuncias en casos puntuales de tentativa contravención de derechos afines.

A continuación, se detallan varias leyes y normativas relevantes en función de la rotación del personal en Ecuador:

Tabla 5.- Normativa de rotación de personal en Ecuador

Normativa	Artículo	Idea Central
Constitución de la República del Ecuador (2008)	"El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado" (Artículo 33).	Reconocimiento del trabajo como obligación social y derecho fundamental.
Constitución de la República del Ecuador (2008)	"El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:	Se mantiene intrínseca la negativa total a factores que afecten la estabilidad laboral, tales como despidos arbitrarios.
	Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.	
	En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras. "(Artículo 326, inciso 2 y 3)	
Código del Trabajo	"Causas para la terminación del contrato individual" (Artículo 169)	Establece las causas legales para la finalización del contrato laboral.
Código del Trabajo	"Obligaciones del empleador" (Art.42)	Obligaciones del contratante en relación con la dignificación del colaborador.

Código del Trabajo	“Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser: a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal; b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto; c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional; d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo; y, e) Individual, de grupo o por equipo.” (Art.11)	Tipos de contrato de relación laboral, mismos en los que se especifica su duración y demás detalles, la importancia de este punto yace en el conocimiento del colaborador respecto a la naturaleza del contrato.
---------------------------	---	---

Si bien la Constitución de la República del Ecuador no menciona directamente la rotación laboral, hace referencias de buenas prácticas que aportan a la estabilidad laboral, por su parte el Código de Trabajo no regula de forma directa la rotación de personal, en contraste, otorga garantías tanto al colaborador como al empleador respecto al tema y en caso de haber incumplimiento de alguno de ellos, menciona los entes competentes para dar continuidad a los casos. Es así, que se define a una institución pública con normativas respecto a temas que incidan en las relaciones laborales entre colaboradores como empleadores.

Por otro lado, la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP) regula la estabilidad laboral en el sector público y sus servidores e incluye instrumentos de evaluación de desempeño y desvinculación, sin embargo el Sector Cooperativista se encuentra normado directamente por el Ministerio de Trabajo, quienes son los encargados directamente de la supervisión de procesos de vinculación y desvinculación acorde a la ley, mediante inspecciones y registro de denuncias en casos en específico-Adicionalmente, no existen ordenanzas cantonales o provinciales respecto a la rotación de personal, todos los datos mencionados previamente refuerzan la teoría de la desatención a factores de riesgo que incrementan con la globalización, tal como lo es la rotación de personal.

A continuación, se detallan varias normativas relevantes en función del Bienestar Laboral en Ecuador:

Tabla 6.- Normativas de bienestar laboral en Ecuador

Normativa	Artículo	Idea Central
Constitución de la República del Ecuador (2008)	" Se reconoce y garantizará a las personas:	Garantía de ser beneficiario del derecho a la integridad física, psíquica y moral independiente de la naturaleza de la institución en la que nos encontremos
	El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual. b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual." (Artículo 66, inciso 3)	
Constitución de la República del Ecuador (2008)	"El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:	Promoción de condiciones de trabajo dignas.
	Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar." (Artículo 326, inciso 5)	
Código del Trabajo	"Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo" (Parágrafo 5to)	Establece garantías de bienestar en el trabajo que abarca espacios y herramientas necesarias para ejercer funciones de forma adecuada.

Acuerdos Ministeriales (Ministerio del Trabajo)	MDT-2017-135: Norma técnica para la Prevención de Riesgos Psicosociales.	Exige la identificación de factores de riesgo para el colaborador tales como clima tóxico, estrés laboral y alta rotación.
Acuerdos Ministeriales (Ministerio del Trabajo)	MDT-2020-249: Teletrabajo	Garantías de condiciones saludables en trabajo virtual
Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSC)	"Corresponde al trabajador social, planificar, coordinar y ejecutar programas de trabajo social en beneficio de la población en general, con énfasis en la atención a la niñez, adolescencia, juventud, familia, adulto mayor y personas con discapacidad" (Artículo 214).	Se menciona el rol del Trabajador Social como responsable de la ejecución de actividades en beneficio de la población general.

A diferencia de la temática mencionada previamente, el bienestar laboral tiene más implicaciones dentro de diferentes normativas, como lo son la Constitución de la República del Ecuador, el Código de Trabajo, Acuerdos Ministeriales y Políticas referentes a Clima Laboral y Buen Trato, adicional a ello en Seguridad y Salud, existen Normas Técnicas INEN que mencionan que las instituciones con más de 10 colaboradores deben constituir un Comité Paritario de Seguridad y Salud, se debe realizar evaluaciones periódicas referentes a ergonomía laboral y riesgos psicosociales del trabajo, además, apoya la implementación de acciones que promuevan la salud mental y bienestar de colaboradores.

En cuanto a Cotopaxi, la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Trabajo-Dirección Provincial de Cotopaxi, realizan intervenciones ante denuncias de diferentes temáticas relacionadas a bienestar, como maltrato, estrés o acoso laboral, incumplimiento de garantías de promoción de un trabajo digno, etc., es importante mencionar que más instituciones se han estado sumando a la promoción de bienestar como los GAD municipales, coordinaciones zonales, instituciones privadas y públicas desde su gestión de responsabilidad social interna y programas de bienestar con acompañamiento social, psicológico o médico, también por medio de actividades culturales, grupos de apoyo y campañas en general de bienestar.

Ecuador cuenta con normativas amplias, y con una visión progresista en el tema laboral, proponiendo el derecho a un trabajo digno, el reconocimiento del bienestar y la estabilidad de los colaboradores como algo necesario, a su vez, existe el respaldo de normativas como la Constitución de la República (2008), Código de Trabajo, Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), y diferentes normativas complementarias, que buscan garantizar varios derechos vinculados a la seguridad laboral, seguridad y salud ocupacional y de forma general, a un entorno organizacional saludable.

Sin embargo, la existencia de este marco normativo no es garante de un cumplimiento efectivo, especialmente en provincias como Cotopaxi, donde existen limitaciones presupuestarias a nivel de instituciones públicas, las cuales son las entidades directas en regulación de casos en materia laboral y de forma general, la cultura organizacional dificulta la acción plena, sumada a la normalización de silencio, en casos de gravedad.

Por su parte, en el nivel público, la Defensoría del Pueblo ha realizado denuncias sobre malas prácticas en temas de desvinculación arbitraria en instituciones públicas como gobiernos autónomos descentralizados, especialmente en procesos de adaptación ante nuevas administraciones políticas, lo que evidencia un uso a conveniencia de los recursos humanos, esto contradice los principios de estabilidad y meritocracia que se mencionan en la LOSEP.

Por su parte, el bienestar laboral, aunque se concibe como un derecho fundamental, su implementación no siempre se la realiza de forma igualitaria, y muchas veces se le concibe como limitada. El Ministerio de Trabajo planteó lineamientos sobre el bienestar organizacional en el Acuerdo Ministerial MDT-2021-185, en el cual se plantea la promoción de programas de salud ocupacional, clima laboral, apoyo para evitar riesgos, psicosociales del trabajo y recreación.

La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO Ecuador (2022) menciona en una investigación sobre bienestar en instituciones públicas de la región Sierra Centro, misma en la que se concluye que el 68% de los colaboradores, considera que su lugar de trabajo no cuenta con estrategias claras de bienestar, ni políticas de prevención psicosocial a pesar de que la norma nacional lo exige, y al ser una investigación realizada en instituciones públicas que deben regirse a cabalidad a la normativa pública, es una realidad que no se evidencia.

Un dato relevante que plantea FLACSO Ecuador (2022) es que no existen departamentos de talento humano capacitados para implementar programas integrales

de bienestar en instituciones privadas a nivel de la región Sierra Centro, lo cual indica la gran brecha que existe entre la realidad y la normativa. Un ejemplo local es el de la COAC Visión de los Andes - Vis Andes, perteneciente al segmento dos, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2025), esta cooperativa indica en su informe institucional interno, publicado en el 2024, que ha iniciado la implementación de políticas de bienestar para colaboradores, sin embargo, ahí la presencia de desafíos comunes tales como: limitaciones presupuestarias, escasa sensibilización del personal directivo y falta de indicadores específicos para evaluar la relación, lo que reduce las oportunidades de sostener estas iniciativas en el tiempo.

Ante este panorama, el Trabajo Social se plantea como una profesión crucial, considerando que a nivel normativo se menciona la obligatoriedad de un profesional en esta área en instituciones con más de 100 colaboradores, en contraste, es un talento que aún no se aprovecha al 100% o que no es direccionado a requerimientos de la realidad nacional en temas sociales/institucionales, es decir, temas como bienestar y rotación laboral, al contrario, sólo el 12% de empresas medianas del país cumple con la contratación de un trabajador/a social.

Tal como lo indica Yépez y Molina (2021) en su análisis sobre el rol del trabajo social en entornos laborales ecuatorianos, y aunque el Trabajo Social puede generar aportaciones desde la gestión del clima organizacional, intervención en crisis, abordaje psicosocial, promoción de bienestar y diferentes temas que son altamente relacionados y pertinentes a la gestión organizacional, sus actividades suelen estar ligadas a funciones asistencialistas o emergentes, sin integrarse como un factor esencial dentro de la estrategia organizacional.

En síntesis, a pesar de qué Ecuador cuenta con una vigorosa normativa legal para la garantía de derechos laborales, la aplicación efectiva sigue viéndose limitada por factores administrativos, culturales y estructurales. En provincias como Cotopaxi, el bienestar laboral aún se percibe como un tema desconocido y la rotación laboral sigue siendo alta, mientras que, el Trabajo Social no se incorpora de forma organizada en políticas institucionales, y para poder cerrar la brecha que existe entre lo legal y lo real, no sólo se requiere reforzar la fiscalización o generar más normativas sino transformar organizaciones a nivel cultural, capacitar personal de las instituciones tanto directivos como operacionales y sobre todo reconocer al talento humano como un eje estratégico para el desarrollo organizacional.

Referentes estratégicos

Referentes estratégicos internacionales

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) en su informe sobre las perspectivas sociales del empleo en el mundo, revela los desafíos de la empleabilidad y las condiciones laborales, específicamente se centra en la precariedad de los ingresos frente al nivel de la inflación, la misma que ha incrementado a diferencia de los sueldos, además de ello de forma adicional analiza los riesgos físicos y psicosociales de los colaboradores, esto debido a horarios de trabajo extendidos, bajo nivel de las retribuciones, deficiente protección social y formación insuficiente.

Así mismo, frente a los retos que atraviesa el sector laboral en el mundo, propone algunas recomendaciones para frenar la precarización del trabajo. En base a estos hallazgos, es necesario que los gobiernos promuevan políticas sociales dirigidas a mejorar las condiciones laborales mediante salarios dignos, contratos y horarios laborales en función de los cuerpos legales de cada país, disminución de las brechas salariales en base al género o rangos etarios, promover espacios de trabajo libre de discriminación o cualquier tipo de acoso, entre otros aspectos.

En función del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2024) en su informe sobre los ODS menciona los aspectos relevantes y desafíos que se atraviesa para el cumplimiento de dichos objetivos, específicamente el objetivo 8 (trabajo decente y crecimiento económico) hace referencia un limitado crecimiento económico del PIB per cápita, de manera complementaria hace énfasis que el 58% de la población empleada tiene empleo informal, el derecho laboral se ha visto en retroceso debido a la limitada protección de la clase trabajadora.

Estos desafíos expuestos por la ONU son eventos semejantes a la realidad de los países en vía de desarrollo, los eventos surgidos en estos últimos años, desde la pandemia de Covid-19, la inseguridad y deficientes políticas públicas han contribuido en la desaceleración del crecimiento económico y por ende del trabajo decente.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2023) en unos de sus estudios menciona que existe una amplia relación entre la calidad del empleo y la salud mental, puesto que las personas con problemas en su salud mental son más propensas a estar desempleados y paralelamente, las condiciones de precariedad en el empleo pueden relacionarse con el estado mental de los

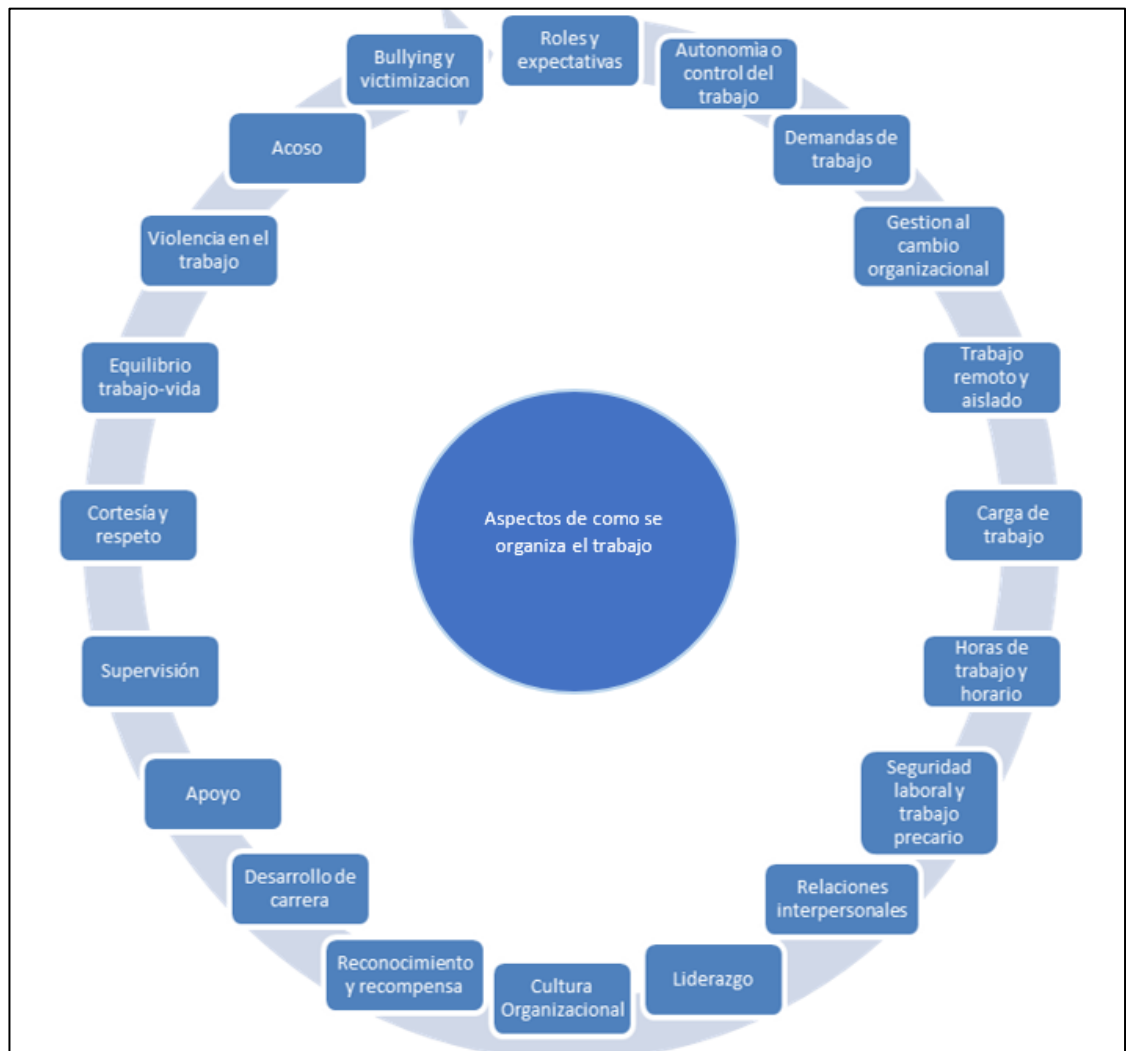
colaboradores. Específicamente menciona factores como; la inestabilidad laboral, trabajo excesivo no remunerado, insatisfacción laboral, limitada autonomía en el trabajo y la falta de reconocimiento, como factores que se relacionan con la salud mental de los colaboradores.

Así mismo, hace referencia al programa Individual Placement and Support (IPS) aplicado en varios países de la OCDE, en el que ayudan a personas con trastornos a encontrar trabajo mediante el apoyo individualizado. En países latinoamericanos no se ha encontrado evidencia sobre la aplicación de este tipo de programas, sin embargo, es de gran importancia que las organizaciones que no cuenten con condiciones laborales óptimas realicen estudios sobre las afectaciones que estas tienen en la salud mental de sus colaboradores.

Para gestionar los riesgos psicosociales del trabajo que muestran relación con el contexto laboral, según la Organización Internacional de Normalización (2021) en la norma ISO 45003:2021, establece que es indispensable implementar acciones preventivas y correctivas. Por una parte, define al bienestar laboral como el nivel de satisfacción física, mental y emocional de los colaboradores, no solo hace referencia al estado de salud sino también a las condiciones óptimas que favorezcan al desarrollo integral de los colaboradores. Por otro lado, esta norma identifica que la deficiente gestión de los riesgos psicosociales significa una limitación para alcanzar el bienestar laboral.

Para hacer un diagnóstico de riesgos psicosociales del trabajo es necesario tener objetividad en los datos, existen algunos signos o alarmas que pueden ayudar a identificar como; comportamientos de rechazo, incremento del ausentismo, limitado compromiso, baja energía, alta rotación del personal, bajo desempeño, falta de interés para trabajar en equipo, conflictos internos, entre otros. Además, esta norma establece varios aspectos de cómo se organiza en el trabajo para identificar peligros o riesgos psicosociales:

Ilustración 2.- Aspectos de cómo se organiza el trabajo



Fuente: Adaptado de Organización Internacional de Normalización (ISO), 2021.

Referentes estratégicos nacionales

En Ecuador existe una serie de políticas públicas orientadas a promover el trabajo digno, la estabilidad laboral y por ende reducir la tasa de rotación del personal a causa de la insatisfacción en el trabajo. Uno de los principales referentes estratégicos es el Plan Nacional de Desarrollo (PND). La Secretaría de Planificación y Desarrollo (2024) identifica como factores estratégicos a intervenir; el trabajo informal, la brecha salarial de género, desempleo juvenil, discriminación laboral hacia las personas de atención prioritaria y el subempleo. Este plan establece como propuesta realizar

reformas legales direccionadas a promover el trabajo digno y establece como política fomentar las oportunidades de empleo y promover la inclusión social.

En los últimos años, la percepción del empleo cada vez es más alarmante, el país ha cursado por varios desafíos; cierre de empresas a partir de la pandemia del Covid-19, alto índice de inseguridad, criminalidad e inestabilidad política. A falta de oportunidades de empleo las personas se conforman con las condiciones laborales que las empresas ofrecen, muchas de ellas caracterizadas por la precariedad y el abuso. En este sentido, como intento de recuperar las garantías institucionales que yacen como derecho humano, el Ministerio de Trabajo promueve algunas políticas públicas con el objetivo de dar cumplimiento al PND.

Por un lado, el Acuerdo Ministerial MDT-2025-053, establece plazos para el cumplimiento de procesos administrativos, desde registro de contratos laborales y entrega de documentación a los colaboradores (contratos, roles de pagos y actas de finiquito). Este acuerdo es clave para que exista mayor transparencia en la relación laboral, significa una garantía para el cumplimiento de obligaciones a los colaboradores y promueve el trabajo digno.

Del mismo modo, el Ministerio de Trabajo promueve la implementación de los planes de igualdad en cumplimiento del Decreto Ejecutivo N°928, de acuerdo con lo señalado por la Presidencia de la República del Ecuador (2023), estos planes deben ser implementados de manera obligatoria en todas las instituciones públicas y privadas que superen los 50 colaboradores, el plan es diseñado con una vigencia de cuatro años y registrada en el Sistema Único de Trabajo (SUT).

Previo a realizar este plan las empresas tienen que realizar un diagnóstico integral de la situación actual y en base a sus resultados proponer medidas concretas para superar sus dificultades. El objetivo de esta política está centrado en la disminución de brechas de género en el ámbito laboral, como se ha repasado en la presente investigación, uno de los factores que afecta la calidad de empleo es la desigualdad de oportunidad.

Adicional a lo mencionado, Ecuador cuenta con indicadores nacionales de cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8: Trabajo decente y crecimiento económico, mismo que ha permitido dimensionar la relevancia del bienestar laboral en todos los sectores productivos del país, dentro de ellas los principales indicadores reportados por el INEC, el Ministerio de Trabajo y la agenda Ecuador 2030, se destacan:

- Tasa de empleo adecuado versus inadecuado.
- Brecha salarial por tipo de ocupación y sector económico.
- Índice de accidentes laborales, enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Tasa de rotación laboral, formal.
- Horas, promedio, trabajadas, semanalmente y condiciones de sobrecarga laboral.

Adicional a eso, el Ministerio de Trabajo de Ecuador, de forma adicional cuenta con programas direccionados al fortalecimiento del bienestar organizacional y la salud ocupacional, dentro de ellos:

- Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.
- Programa de Bienestar Laboral y Clima Organizacional.
- Lineamientos para Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Trabajo Digno.

La sinergia de estos elementos permite el fortalecimiento estratégico del estudio, ya que establece la relación entre bienestar laboral y rotación, dentro de los ejes principales en compromisos nacionales en la temática de trabajo, decente y gestión del talento humano.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, complementado por un análisis cualitativo. Por una parte, se utiliza el componente cuantitativo para analizar los datos de información institucional existente, en este caso, referentes a la Encuesta de Desvinculación de Personal desde enero 2024 a junio 2025, el Informe de Riesgos Psicosociales 2024, registro actividades de bienestar, la Información Estadística de Rotación de Personal desde enero 2024 hasta junio 2025, Encuesta de Satisfacción Laboral 2025, Registro de Capacitaciones del año 2024 y Nomina de Personal (enero 2024 – junio 2025). Por su parte, se complementa el análisis cuantitativo con la aplicación de encuestas a ex colaboradores de la COAC del mismo que surge un análisis cualitativo.

Este enfoque de investigación permite medir la relación entre las variables como se plantea dentro del objetivo general e identificar los factores subyacentes que se asocian a relación con la rotación de personal dentro de la COAC.

Método de investigación

El método empleado para la investigación es el no experimental, en ese sentido no hay manipulación de las variables, sino que se basa en la observación y análisis en su contexto natural (Kerlinger y Lee, 2002). El diseño es transversal, en ese sentido la obtención y análisis de datos se centra en un periodo de tiempo delimitado, que va desde enero a diciembre de 2024, y en el caso de algunos documentos de enero 2024 hasta junio 2025, lo que permite describir y correlacionar los factores de bienestar laboral junto con los índices de rotación en un tiempo específico.

Método correlacional

En similitud de criterios con Sampieri (2014), una investigación correlacionar, tiene como objetivo identificar el grado de relación que existe entre dos o más variables. En la presente, se busca establecer la relación entre bienestar laboral y rotación de personal, considerando factores como clima organizacional, riesgos, psicosociales, capacitaciones, motivos de desvinculación y beneficios sociales. En el caso de la

cooperativa de ahorro y crédito objeto de estudio. El método correlacionar permitirá, no sólo cualificar el nivel de satisfacción y bienestar, sino también, analizar la relación de estos factores en la retención o pérdida del talento humano lo cual se consolida como un desafío constante en el sector cooperativo, que está caracterizado por la alta competitividad y la necesidad de equipos estables, comprometidos y consolidados.

Método analítico-sintético

El método analítico-sintético se utiliza como complemento, ya que facilita la comprensión del fenómeno en su complejidad, de acuerdo con Bernal (2010) este método se basa en descomponer la realidad en elementos esenciales por medio del análisis, y luego se integran por medio de una visión en conjunto que representa la síntesis.

En la presente investigación, el análisis se visualiza en la desagregación de factores que componen el bienestar laboral, y de forma adicional de elementos asociados a la rotación de personal, es decir, frecuencia de salida, áreas más afectadas, entre otras. Posterior a ello, mediante la síntesis se logran la integración de los componentes mencionados para identificar tendencias, relaciones y explicaciones holísticas sobre cómo el bienestar tiene relación con la retención del talento humano. Es así como este método permite la generación de conclusiones con una visión integral que van más allá de la parte numérica vista desde los datos aislados y se articula la información desde diferentes fuentes en un marco coherente.

Método inductivo-deductivo

El método inductivo-deductivo fortalece la pulcritud del análisis al vincular el razonamiento empírico con el teórico. Según Tamayo y Tamayo (2003), la inducción consiste en generar conclusiones generales a partir de la observación de hechos particulares, mientras que la deducción se centra en aplicar principios generales a casos específicos.

En este estudio, el razonamiento inductivo se aplicará al analizar las encuestas de satisfacción laboral, registros de desvinculación e informes psicosociales, identificando patrones sobre los factores que relacionan directa o indirectamente en la permanencia o salida de colaboradores. Por otro lado, el razonamiento deductivo se consolida al poner en perspectiva dicha evidencias con las teorías y modelos de gestión

del talento humano, bienestar laboral y rotación de personal, lo cual permite validar, extender o cuestionar los marcos conceptuales establecidos.

La combinación entre ambos razonamientos garantiza una investigación equilibrada, ya que parte de la información y datos concretos proporcionados por la misma organización, posterior a ello los interpreta desde la teoría, y vuelve a la práctica con propuestas, fundamentadas para la implementación y mejora de la institución.

Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional. Descriptivo porque se caracterizan e identifican factores de bienestar laboral, dentro de la cooperativa de ahorro y crédito y es correlacionar porque se analizan posibles relaciones entre rotación del personal y dichos factores.

Según Hernández et al. (2014), este nivel permite no sólo describir fenómenos, sino también generar vínculos entre las variables, lo cual es oportuno para asociar en qué forma las condiciones de bienestar laboral se vinculan con la retención o salida de colaboradores. Adicional a ello brinda argumentos sólidos, fundamentados en información empírica que trasciende la mera observación y permite diseñar políticas de bienestar que se relacionan con la retención de personal.

Universo, muestra y muestreo

Universo

La población es de 131 colaboradores, correspondiente a la totalidad de colaboradores que constan en la nómina de la COAC en el periodo de enero 2024 a junio 2025, considerándolos como personal activo y desvinculado en el corte institucional de los documentos remitidos.

Para dar paso a un análisis riguroso, se han establecido tres segmentos poblacionales diferenciados:

- Personal activo a diciembre 2024, su registro institucional concede establecer la dimensión del personal laborando previo a la etapa que registra una mayor variación en los índices de rotación.

- Personal activo a junio 2025, Permite la identificación de los cambios, en cuanto a los elementos de talento humano institucional y a asociar comparativas entre ambos documentos considerando factores como ingresos, salidas, cambios internos y reemplazos.
- Personal desvinculado desde enero 2024 a junio 2025, Considera colaboradores que se desvincularon o fueron separados de la cooperativa por diferentes, motivos personales o administrativos, según los documentos en el año 2024, se generaron 63 desvinculación y en el periodo de enero a junio de 2025, se registraron 26, desvinculación dando un total de 89 excolaboradores mismos, que conforman un grupo importante para analizar la rotación.

Este enfoque poblacional da paso no únicamente a la descripción de la forma de trabajo del talento humano dentro de la institución, sino también a evaluar la forma en que el bienestar laboral se conecta con patrones de permanencia o desvinculación del personal durante el lapso de tiempo señalado.

Muestra

Podemos dividir a la muestra en dos partes. Por un lado, se analiza los datos proporcionados por la COAC en el que se estudia el 100% de los colaboradores activos, es decir, 131 colaboradores. En relación con la encuesta de desvinculación, cabe destacar, que se obtuvo los datos de 89 excolaboradores que pertenecieron a la institución en el periodo de enero de 2024 a junio de 2025.

Por otro lado, se utiliza la muestra de 11 excolaboradores para la aplicación de una encuesta como complemento del estudio. La selección de este grupo va ligado a responder criterios metodológicos orientados a mantener la validez de la información.

No se incluyen excolaboradores con desvinculación por terminación de contrato, por decisión institucional, despidos y procesos disciplinarios, ya que sus respuestas pueden incluir un sesgo emocional que afectarían la objetividad de los resultados del instrumento.

La selección de la muestra cumple los siguientes criterios:

- Renuncia voluntaria.
- Participar del estudio de forma voluntaria.

- Permanencia en la COAC por más de 1 año.
- Grupo etario 25 a 45 años.

La encuesta como instrumento tiene una función cualitativa interpretativa, por lo que su funcionalidad radica en aportar significado y contexto al fenómeno, más no el generar criterios que diferencian en cifras estadísticas.

Tipo de Muestreo

En el análisis de los documentos institucionales se utiliza un muestreo censal, es decir, el total de la población de estudio, mientras que el muestreo de la encuesta a excolaboradores es de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que se selecciona a excolaboradores que cumplen los criterios de selección de la muestra.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica cuantitativa

Análisis documental institucional

El análisis cuantitativo radica su estudio en el estudio de documentos institucionales oficiales proporcionados por el departamento de Talento Humano de la COAC, mismos que incluyen:

- Índice mensual de rotación de personal (2024-2025)
- Encuesta de Satisfacción Laboral (2025).
- Informe Psicosocial por agencia (2024).
- Registro de Capacitaciones (enero 2024- junio 2025).
- Nómina de Personal (enero 2024- junio 2025).
- Encuestas Desvinculación de Personal (1-89).

Los datos serán procesados en SPSS para la rigurosidad en el análisis descriptivo y correlacional.

Técnica cualitativa Complementaria

Encuesta estructurada

Se aplica una encuesta estructurada con preguntas basadas en la escala Likert, a la muestra de 11 colaboradores, misma que fue diseñada para medir percepciones asociadas al bienestar laboral, que dieron paso al análisis estadístico de las variables

estudiadas; aunque las respuestas se presentan bajo valores numéricos, su función es interpretativa, el instrumento a copia criterios con relación a:

- Condiciones laborales.
- Presión por metas y carga laboral.
- Factores psicosociales.
- Satisfacción laboral, generalizada.
- Liderazgo.
- Actividades de bienestar.
- Formación y desarrollo.
- Motivos de renuncia.
- Percepción de factores laborales previos a salida.

La información cualitativa mencionada da un aporte al diagnóstico institucional de Bienestar Laboral.

Consideración sobre el área de Trabajo Social

Durante la temporalidad del estudio, el área de Trabajo Social fue contemplada dentro del departamento de Talento Humano, es así que no contaba con presupuesto propio, ni las condiciones operativas para implementar un programa estructurado direccionado al bienestar laboral, las actividades mencionadas por la institución van ligadas mayormente a acciones planificadas por el departamento o solicitudes operativas, tales como:

- Gestión de administración de seguro privado
- Apoyo en procesos de desvinculación y contratación,
- Trámites de salud ocupacional,
- Tarjetas corporativas y gestiones de obsequios para eventos puntuales.

Estas acciones no se consideran parte de un programa estructurado y se utiliza solamente como evidencia contextual respecto al nivel de intervención dentro de la institución respecto a bienestar laboral.

Capítulo IV

Resultado de la Investigación

Introducción al capítulo

El presente capítulo muestra el análisis y los resultados conseguidos por medio de la información documental y estadística proporcionada por una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi. Su propósito es dar respuesta a la pregunta central de esta investigación, misma que es: ¿de qué manera se relaciona el bienestar laboral y rotación del personal en una cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi?

Para ello se consideran datos cuantitativos y cualitativos que provienen de diferentes fuentes institucionales. Entre ellas se consideran los índices de rotación y capacitación, encuesta de satisfacción laboral 2025, evaluación de riesgos psicosociales, registro de actividades de bienestar, encuestas de desvinculación correspondientes a los períodos 2024 – 2025, nómina de diciembre 2024 a junio 2025 encuestas de experiencia laboral a excolaboradores.

El análisis se fundamentó, según el enfoque correlación expuesto en la metodología, en primer lugar, se muestran los resultados descriptivos de cada una de las variables por separado, permitiendo singularizar tanto tal bienestar laboral, como la rotación de personales entre situación. Posteriormente se realiza un estudio mayor profundidad en el análisis relacional por medio de la identificación de tendencias, asociaciones y patrones entre ambos constructos, fundamentando, tanto indicadores documentales como en procedimientos aplicables en SPSS, una herramienta de análisis estadístico.

El propósito de este capítulo es que por medio del análisis se genera un contraste empírico de la hipótesis que sugieren que, a mayor bienestar laboral, en rotación de personal, para ello se inicia con un análisis descriptivo sobre la rotación de personal y los principales indicadores de bienestar laboral, para posteriormente examinar las percepciones de excolaboradores de la institución y por último integral los hallazgos evidenciados desde un enfoque explicativo y correlacional.

Resultados por Objetivos Específicos

Resultados Objetivo Específico 1:

“Determinar los principales factores organizacionales que contribuyen al bienestar laboral dentro de la COAC, contemplando aspectos con relación al área de trabajo, su gestión y las condiciones de trabajo.”

El análisis de la información institucional, respecto a riesgos psicosociales y condiciones laborales, dio paso a la identificación de los factores principales a nivel organizacional que generan influencia en el bienestar laboral de colaboradores, este análisis se fundamenta en los resultados del informe de riesgos psicosociales y en las respuestas obtenidas por medio de la encuesta de satisfacción laboral aplicada a personal activo, la cual abarca ítems tipo Likert que se relacionan con clima laboral, liderazgo, reconocimiento, flexibilidad, carga laboral, y salud mental.

Los resultados indican que el bienestar laboral no está ligado a un solo elemento, sino es parte de un conjunto de condiciones estructurales que se vinculan a la organización del trabajo. En particular, los factores que sugieren un mayor impacto negativo, se relacionan a la carga y ritmo de trabajo, aspecto que se ve reflejado en las respuestas al ítem, relacionado con la presión por cumplimiento de metas y volumen de tareas donde se obtuvieron valoraciones, predominantemente medias y bajas el resultado mencionado se ve reforzado ante los indicadores del informe psicosocial mismo en el que se identifican niveles elevados de riesgos, asociados a sobrecarga laboral y presión sostenida.

También la limitada, flexibilidad laboral se presenta como un factor que genera afección en el equilibrio entre la vida personal y laboral, esto en concordancia con las respuestas obtenidas en el ítem, que evalúa la posibilidad de una conciliación entre el trabajo y familia mismo que presenta uno de los promedios más bajos en la encuesta de satisfacción laboral, de igual forma se identificaron debilidades en el reconocimiento del desempeño por medio de las respuestas a preguntas relacionadas con la valoración de los logros y del esfuerzo, en donde los colaboradores indican la falta de mecanismos formales y sistemáticos de reconocimiento.

En contraparte, el clima laboral y las relaciones interpersonales sugieren valoraciones moderadas en función de los ítems que evalúan el ambiente de trabajo y la convivencia entre miembros de la institución, estos resultados indican que, si bien hay

un entorno relacional funcional, el mismo no logra compensar las exigencias del medio laboral, ni las tensiones derivadas por la carga de trabajo.

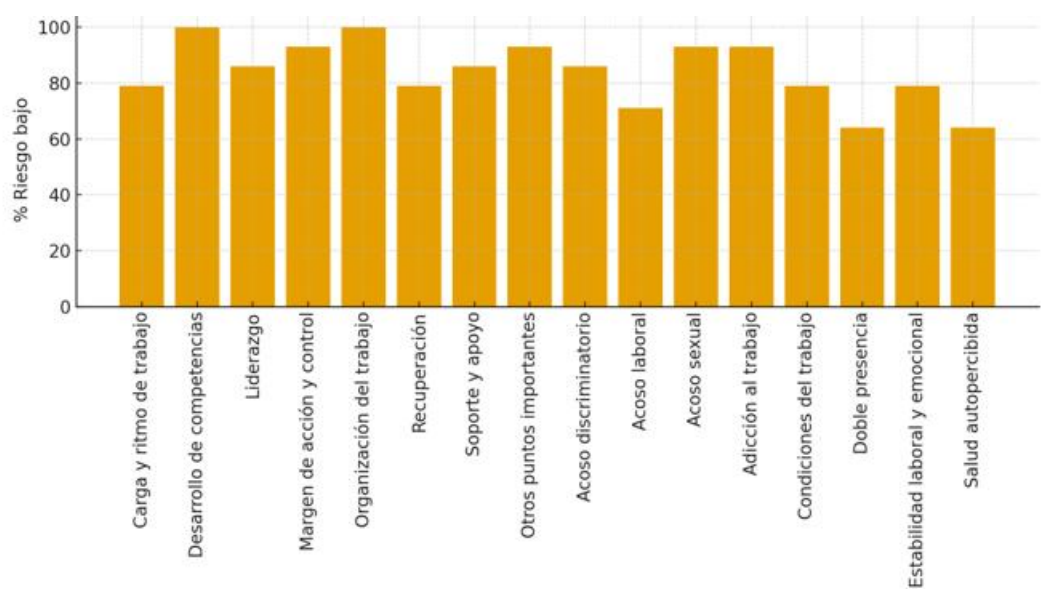
Adicional a ello, los indicadores de salud mental obtenidos en el informe psicosocial muestran señales de desgaste emocional, sobre todo asociadas a la presión constante y a la percepción de un insuficiente acompañamiento por parte de los jefes inmediatos. Es así, que este conjunto de resultados confirmo que el bienestar laboral está ligado especialmente por factores organizacionales estructurales, y no sólo por acciones aisladas de bienestar.

Análisis de evaluación de riesgos psicosociales

El informe de evaluación de riesgos psicosociales 2024, fue elaborado con guía en el cuestionario emitido oficialmente por el Ministerio de Trabajo de Ecuador, arrojando resultados globales correspondientes a riesgo bajo, sin embargo, el análisis por dimensiones muestra matices significativos.

En el siguiente gráfico, se evidencia el porcentaje de colaboradores correspondientes a riesgo bajo para cada dimensión evaluada.

Gráfico 1.- Resultados por dimensión de riesgos psicosociales



Se puede observar qué dimensiones como desarrollo de competencias y organización del trabajo llegan al 100% de riesgo bajo, lo que sugiere condiciones de trabajo adecuados, pero hay dimensiones que representan porcentajes menores en el

riesgo bajo, tales como carga y ritmo de trabajo con un 79%, recuperación con un 79% doble presencia laboral familiar con un 64% y salud auto percibida con un 64% Adicional a ello varios componentes como el acoso laboral y condiciones de trabajo están asociadas a riesgo medio y alto en cierta parte de la población.

A nivel global, el informe sugiere que el riesgo psicosocial es bajo, aun cuando al realizar un análisis a detalle por dimensiones, se revelan focos de tensión que en caso de mantenerse en el tiempo pueden aportar fatiga emocional, insatisfacción y posteriormente llegar a la decisión de abandono de la organización.

Resultados Objetivo Específico 2

“Analizar los factores organizacionales asociados al bienestar laboral que mantienen una relación con la retención del talento, con la finalidad de estudiar el comportamiento de la permanencia de colaboradores.”

El análisis de las encuestas de desvinculación aplicadas a ex colaboradores permitió la identificación de la relación entre los factores organizacionales de bienestar laboral y la decisión de permanencia o abandono de la institución. Este análisis se fundamenta en las respuestas registradas en la encuesta institucional de desvinculación correspondiente al periodo en enero 2024 a junio 2025, en el cual los ex colaboradores seleccionaron los motivos que fueron influyentes ante su renuncia voluntaria.

Los resultados indican que la mayoría de las renunciaciones se pueden explicar por factores internos de la organización, lo cual indica una alta frecuencia respecto a la selección de ítems con relación a la carga laboral, excesiva, presión por metas, falta de reconocimiento, conflictos o desacuerdos, con jefatura y percepción de remuneración insuficiente. Estos factores corresponden de forma directa a las dimensiones identificadas previamente como crítica sobre la medición de bienestar laboral, especialmente aquellas que se vinculan al liderazgo, reconocimiento y organización del trabajo.

Al contrario, los motivos externos, tales como cambios de residencia de estudios o situaciones personales, se reflejan con una frecuencia menor en la encuesta de desvinculación, este resultado forma parte del conteo y categorización de las respuestas seleccionadas por excolaboradores resultados que refuerzan la idea de que la rotación del personal no da respuesta únicamente a decisiones individuales, aislados,

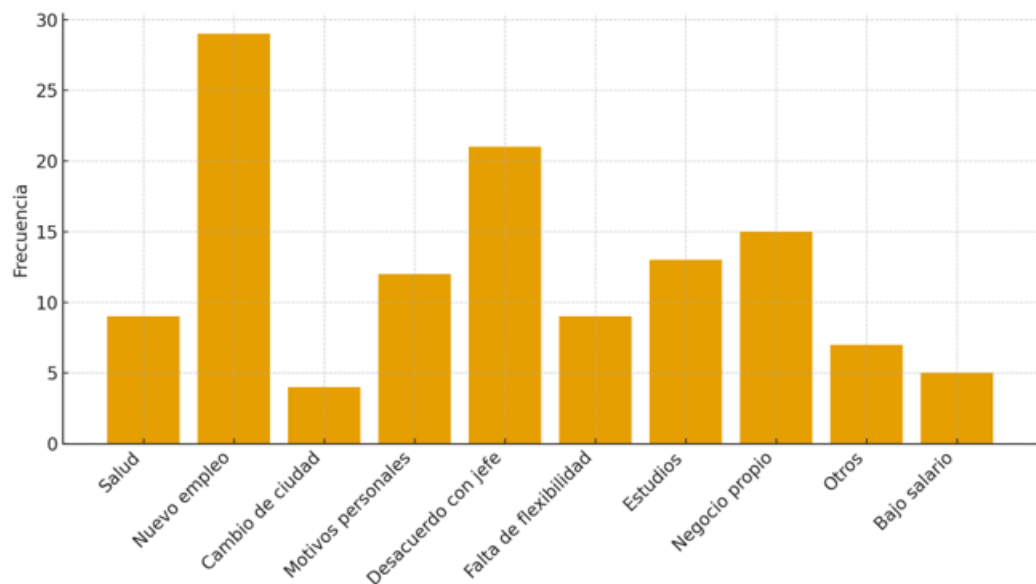
sino a condiciones de la institución. En función de los resultados expuestos se puede afirmar que los factores organizacionales del bienestar laboral tienen una relevancia significativa ante la retención del talento en la institución.

Motivos de desvinculación (Encuesta de desvinculación)

Con la finalidad de entender los motivos subyacentes de la rotación, se estudiaron las respuestas de 89 encuestas de desvinculación que fueron aplicadas a excolaboradores al momento de realizar el protocolo de salida de la institución. La pregunta que sugiere se indique en tres razones por las cuales se abandona la institución, se obtuvieron varios motivos que fueron agrupados por medio de categorías analíticas.

La siguiente figura hace un resumen de la frecuencia, con la que fueron mencionados ciertos motivos que se definen como principales.

Gráfico 2.- Distribución de motivos de renuncia



Se puede encontrar dentro de las razones con mayor frecuencia: nuevo empleo, desacuerdo con el jefe inmediato, negocio propio y estudios. Sin embargo, se refleja con fuerza la categoría, motivos personales y de forma adicional se destaca la categoría salud, falta de flexibilidad horaria, bajo salario y cambio de ciudad.

Si bien, hay ciertas categorías que podrían considerarse como factores externos a la institución, como puede ser el nuevo empleo, negocio propio, estudios o cambio de

ciudad. En contraste, hay otros factores que fueron reflejados con ciertos niveles de frecuencia que se relacionan directamente a variables internos de bienestar laboral, como lo son la relación con su jefe inmediato, remuneración flexibilidad y experiencia laboral subjetiva, esto sugiere que el tema de rotación no se vincula únicamente a factores del mercado laboral, sino que se encuentra fuertemente ligado a vivencias dentro del área de trabajo.

Resultados Objetivo Específico 3

“Comprender la asociación entre la percepción de bienestar laboral de los colaboradores y los motivos de desvinculación del personal, para la elaboración de una propuesta de intervención que promueva el bienestar laboral.”

Con la finalidad de profundizar sobre la relación de bienestar laboral y rotación de personal analizaron los resultados de la encuesta aplicada a 11 ex colaboradores que renunciaron de forma voluntaria y cumplieron con diferentes parámetros explicados en el desarrollo de este capítulo. Esta encuesta permitió la medición por medio de ítems tipo Likert, de la percepción de bienestar laboral, previo a la decisión de renuncia y la relación con los motivos de desvinculación.

Los resultados indican que los ex colaboradores que reflejan niveles bajos medios, respecto al bienestar laboral, son quienes presentan una mayor frecuencia de atribución de su renuncia a factores internos de la organización, señalando a liderazgo en adecuado la falta de reconocimiento, el desgaste emocional y la presión laboral. En contraste, los casos de percepciones, relativamente más favorables de bienestar, se suelen asociar a salida por motivos externos.

El análisis correlacionar mediante el coeficiente de correlación de Spearman, evidencia una relación negativa moderada ($p \approx -0,50$) entre la percepción de bienestar laboral y los motivos de desvinculación ante factores internos. Este resultado muestra que a medida que se presenta una disminución en la percepción de bienestar se genera un incremento en la probabilidad de que la renuncia se asocie a condiciones organizacionales.

Para una revisión más a detalle respecto a la correlación de Spearman

Integración de resultados (Relación entre bienestar laboral y rotación de personal)

Al relacionar los diferentes hallazgos de los elementos de estudio se puede evidenciar un patrón consistente, por una parte la COAC muestra un alto índice de rotación y un incremento durante el periodo 2024 a junio 2025, por otro lado los indicadores respecto a bienestar, sugieren un estado intermedio en el que se abarcan fortalezas, como la relación entre pares del desarrollo de competencias o la organización del trabajo, pero a su vez también se presentan debilidades claras respecto al reconocimiento el equilibrio entre trabajo-vida, doble, presencia, recuperación y procesos de inducción.

Por su parte, las encuestas de desvinculación indican que una muestra de la población encuestada se desvinculó por motivos personales externos a la institución, en contraparte se presenta un volumen significativo que está ligado directamente a motivos relacionados a factores internos que desembocan en bienestar laboral.

La encuesta a excolaboradores refuerza lo planteado la percepción de bajo reconocimiento, insuficiencia de la capacitación al momento de la inducción general o la presión por metas, se presentan como elementos problemáticos, ya que desde la teoría del desgaste laboral se menciona que estos factores están estrechamente ligados a procesos de agotamiento emocional que sumados a la disponibilidad de ofertas laborales en el medio desembocan en la toma de decisión a renuncia de la institución.

En este contexto, la evidencia ha presentado de forma empírica, la hipótesis planteada en la investigación donde se sugiere que el bienestar laboral presenta fallas de estructurales o es insuficiente, especialmente en temas como el reconocimiento, apoyo, equilibrio, vida, trabajo, procesos de inducción y recuperación e indica valores que muestran la tendencia a desvinculación de personal en incremento.

Consideraciones sobre el análisis estadístico

Dado el método de investigación descriptivo, correlación del estudio. Los datos arrojados dan paso a la aplicación de pruebas de estadísticas como Chi cuadrado para el análisis de la asociación de variables categóricas, por ejemplo, los motivos de renuncia y los niveles de satisfacción, así como el coeficiente de correlación de Pearson según el nivel de medición para poder explorar la relación entre los puntajes obtenidos en bienestar laboral y los índices de rotación.

Si bien, en esta etapa del trabajo, se da prioridad al análisis descriptivo e interpretativo los documentos institucionales respecto a satisfacción laboral, riesgos,

psicosociales y encuestas de desvinculación proporcionan datos suficientes para un análisis inferencial a profundidad queda un complemento a las conclusiones sugeridas.

Análisis inferencial: relación entre bienestar laboral y motivos de renuncia

Con la finalidad de generar un aporte de evidencia estadística para la hipótesis planteada que sugiere que mayor bienestar laboral, hay menor rotación de personal, se ha realizado un análisis de inferencia de carácter exploratorio, basándose en información de la encuesta realizada a 11 colaboradores que salieron de forma voluntaria.

Ante el tamaño reducido de la muestra, la interpretación de los resultados se realiza con cautela y no se extrapola de forma concluyente a toda la población, por el contrario, es importante mencionar que un número significativo de la población no fue considerada para la aplicación de esta encuesta, ya que no cumplía con los parámetros de la salida voluntaria, accesibilidad al contacto y apertura para la participación, sin embargo, con la muestra de estudio se han podido observar tendencias consistentes con el resto de evidencias, descriptivas y cualitativas.

Prueba Chi-cuadrado relacionando satisfacción laboral y renuncia por factores internos

Para la aplicación de las pruebas Chi cuadrado de independencia, se realizó la construcción de dos variables categóricas en base a los ítems de la encuesta.

Satisfacción laboral global (cat_satisf)

«¿Se sentía satisfecho(a) con su trabajo en general?»
codificado en escala Likert de 1 a 5, se establecieron tres categorías:

- 1–2 = Baja
- 3 = Media
- 4–5 = Alta

Renuncia asociada a factores internos (bin_interno)

«¿Su decisión de renunciar estuvo relacionada con factores internos de la institución?»
también en escala de 1 a 5, se recodificó en:

- 1–3 = No internos (la renuncia no se atribuye principalmente a factores internos)
- 4–5 = Sí internos (la renuncia se atribuye principalmente a factores internos)

No se consideró un caso ya que su respuesta fue en blanco correspondiente a la última pregunta, obteniendo 9 respuestas para el análisis. La tabla respecto a contingencia se muestra de la siguiente forma:

Tabla 7.- Satisfacción global x renuncia relacionada con factores internos

Satisfacción global	No_internos	Sí_internos	Total
Alta	4	2	6
Media	0	1	1
Baja	0	2	2
Total	4	5	9

Se optó por la aplicación de Chi-cuadrado de independencia:

- $\chi^2 = 3,60$
- $gl = 2$
- $p = 0,165$

Ya que $p > 0,05$ no se obtiene una relación estadísticamente significativa, considerando el nivel de satisfacción global y el que la renuncia se atribuye a factores internos, lo que era algo esperable ante las consideraciones del tamaño muestral reducido. Sin embargo, la distribución de frecuencias indica un patrón de interés:

- Entre los excolaboradores que reportan satisfacción baja, todos señalan que la renuncia está relacionada a factores internos.
- Entre los que indican satisfacción media, siendo un único caso, reporta que de forma adicional se relaciona a factores internos.
- Entre quienes indican satisfacción alta, obteniendo cuatro de seis sugieren que su renuncia no está relacionada a factores internos, en contraste, en contraparte dos encuestados lo vinculan con factores internos.

Es decir, que, a pesar de que la prueba no alcanza significancia estadística, debido a la cantidad de encuestados, se evidencia una tendencia que indica que menor satisfacción se incrementa la probabilidad de deserción laboral ante factores internos, lo que presume coherencia con la hipótesis de la investigación.

Correlación de Spearman (bienestar, renuncia y factores internos)

De forma complementaria, se realizó el cálculo de un índice de bienestar percibido en consideración del promedio de varios ítems de la encuesta, tales como:

- Recursos del puesto y condiciones físicas.
- Percepción de carga laboral, excesiva.
- Presión por cumplimiento de metas.
- Satisfacción general.
- Reconocimiento.
- Percepción de significancia sobre actividades de bienestar.
- Oportunidades de crecimiento y capacitación.

Con las variables mencionadas, todas dentro de la escala de Likert (1-5) se construyó la variable: Wellbeing_mean: ítems promediados sobre bienestar laboral por persona.

La variable que indica una relación entre renuncia y factores internos fue: Renuncia_factores_internos:

¿Su decisión de renuncia estuvo relacionada a factores internos de la COAC?
(Altos puntajes=alta tendencia a atribución a factores internos)

Se optó por la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• ρ (Spearman) = -0,50• $p = 0,172$• $n = 9$ |
|---|

El valor de ρ sugiere una correlación negativa moderada en función del incremento en el puntaje de bienestar percibido, se genera una disminución a la atribución de renuncia por factores internos y viceversa. Cuando existe menor bienestar. Es mayor la probabilidad de asociar a la renuncia a motivos internos.

Aunque el valor de $p=0,172$ no se puede afirmar significancia estadística al nivel convencional de 0,05 debido al reducido tamaño de la muestra, pese a ello, la dimensión

de la correlación se presenta coherente con la hipótesis y con las tendencias evidenciadas dentro del análisis descriptivo y cualitativo.

Interpretación de resultados inferenciales

Analizando de forma conjunta, la prueba de Chi-cuadrado y la correlación de Spearman indican que:

- No se puede afirmar una relación estadísticamente significativa entre el bienestar laboral y los motivos internos que sugieren renuncia por la falta de potencia estadística ante el número reducido de casos de análisis. Sin embargo, se presentan tendencia en los datos que fortalecen la hipótesis planteada en la investigación:
- Las personas con un nivel de satisfacción bajo se consideran dentro de la categoría de renuncia debido a factores internos.
- El coeficiente de Spearman ($\rho \approx -0,50$) sugiere una relación negativa moderada entre la renuncia, atribuida, factores internos y el bienestar.
- Los resultados mencionados son congruentes con lo evidenciado en: las encuestas de desvinculación con recurrencia en motivos internos.
- El informe de satisfacción laboral, indicando datos críticos en dimensiones como reconocimiento, balance vida-trabajo y desarrollo.
- Informe psicosocial con datos que presentan riesgos, medios, encarga, recuperación y doble presencia.
- Y la propia narrativa, en función de experiencias personales de colaboradores sobre alta presión laboral, falta de reconocimiento y procesos de inducción suficiente.

Es así como, desde una visión metodológica, se puede afirmar que la evidencia inferencia es exploratoria, pero altamente relacionada con la hipótesis: A mayor nivel de bienestar laboral, menor tendencia a la atribución de renuncia con factores internos y de forma ampliada, menor probabilidad de tendencia a retos rotación con relación al contexto organizacional.

Dentro de las limitaciones del estudio, especialmente ligadas a la muestra reducida para la aplicación de encuesta a colaboradores. Los hallazgos no se presentan como pruebas de determinantes, pero si como un punto de partida a nivel estadístico

que refuerza el diagnóstico cualitativo y descriptivo, proporcionando un mayor peso académico a la conclusión central del estudio.

Resultados Generales

Comportamiento de la rotación de personal (enero 2024 – junio 2025)

Los documentos institucionales dejan en evidencia que la COAC muestra un índice de rotación de personal crónicamente elevado.

Durante el año 2024 se registraron 59 desvinculaciones, en contraste, sólo en el transcurso de enero a junio de 2025, se generaron 33 desvinculaciones adicionales, si se considera una nómina de personal activo que ronda los 132 y 133 colaboradores, estas cantidades indican una rotación significativa, considerando el tamaño de la institución.

En el siguiente gráfico se evidencia el comportamiento de la rotación de personal en el año 2024.

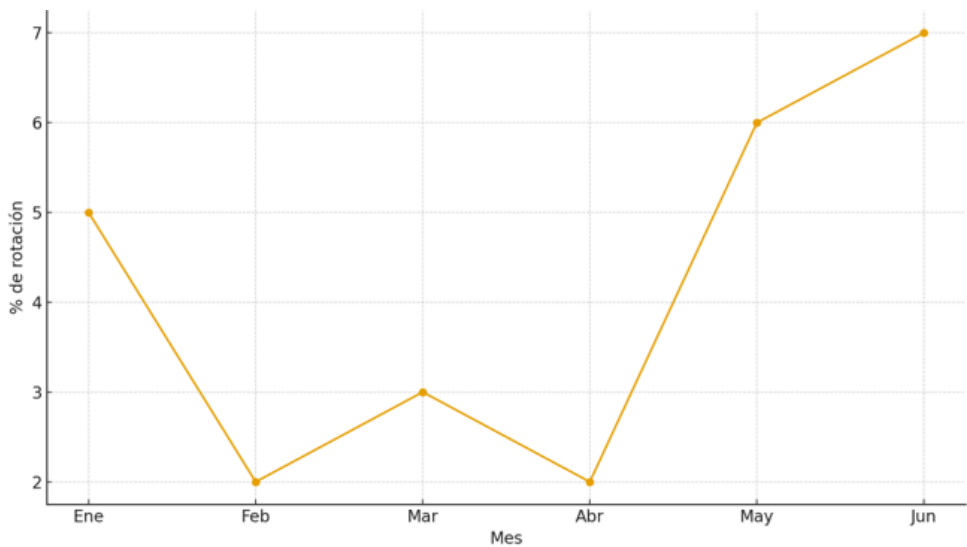
Gráfico 3.- Rotación mensual 2024



Durante 2024, los índices de rotación mensual oscilan el 2% y 5% con mayor tendencia en marzo, abril, junio y agosto y valores que representan una minoría en los meses de enero mayo y diciembre, esta tendencia sugiere que hay temporadas que representan mayor presión de la gestión operativa o de reorganización interno que son ligados al incremento de desvinculaciones.

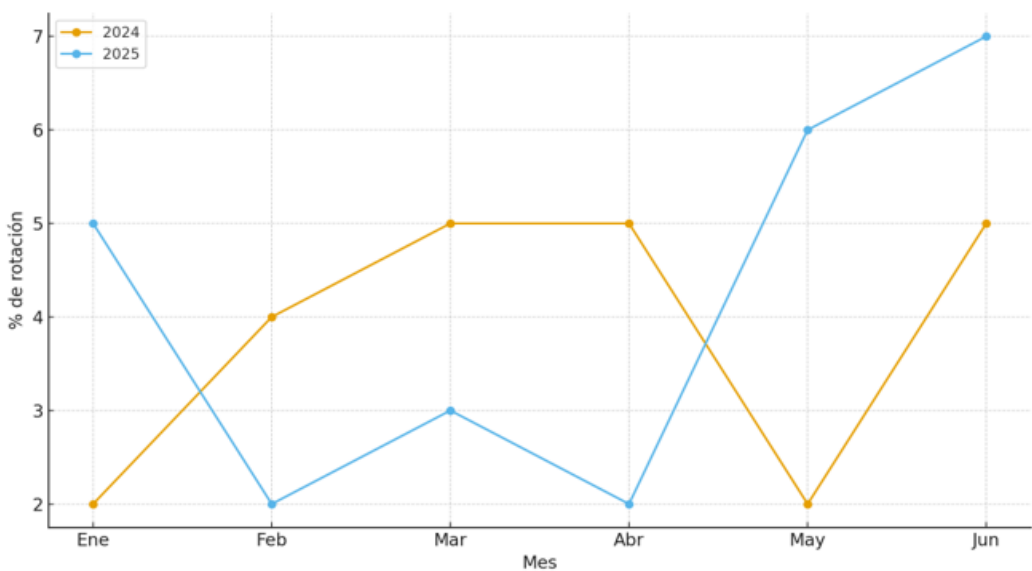
En el primer semestre de 2025, el comportamiento indica intensificación en la rotación de personal.

Gráfico 4.- Rotación mensual de enero a junio 2025



En 2025, los porcentajes de rotación mensual oscilan entre el 2% y 7%, alcanzando su límite en junio, teniendo un promedio mensual más alto que el promedio del mismo periodo de tiempo de 2024, lo que muestra un incremento evidente de la rotación.

Gráfico 5.- Comparativo de rotación (enero a junio 2024-2025)



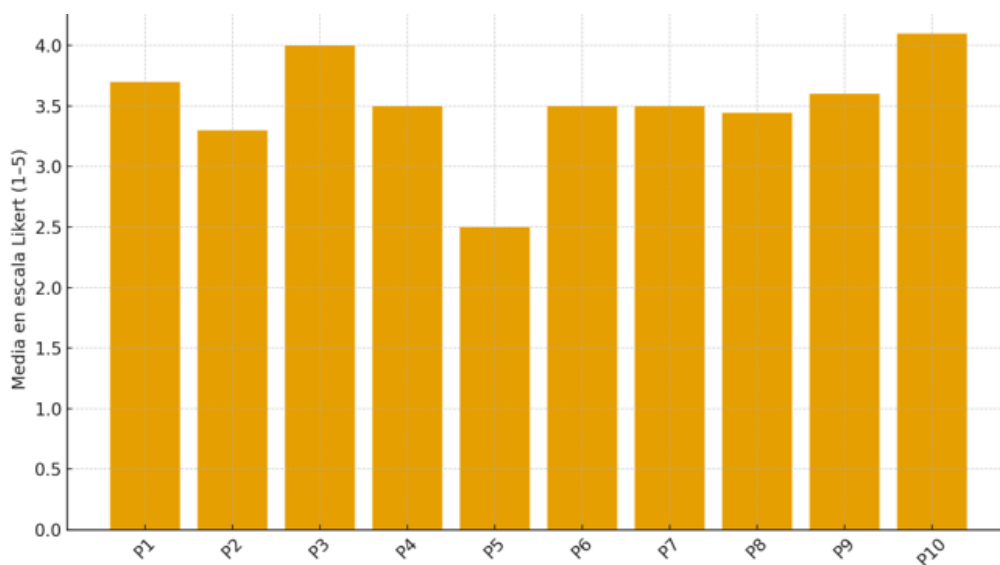
El gráfico comparativo indica que excepción de enero el nivel de rotación del año 2025 tiende a ser similar o superior a lo registrado en 2024, durante los mismos meses, esto muestra que la COAC no sólo tiene un problema de rotación crónico, sino que el mismo problema se ha intensificado durante el último periodo de análisis.

Resultados – encuesta excolaboradores

El coeficiente de correlación planteado por Spearman se utilizó considerando el tamaño reducido de la muestra, la naturaleza ordinal de las escalas que fueron utilizadas y la anormalidad de los datos, lo que permite que sea estadísticamente más adecuado para el análisis de las variables de la investigación.

Para realizar un análisis a mayor detalle y entender la muestra de excolaboradores con salidas voluntarias, se aplicó una encuesta de forma voluntaria, considerando preguntas bajo las opciones de respuesta, sugeridas por la escala Leidy, cinco puntos que consideran desde totalmente en desacuerdo con un valor de uno hasta totalmente de acuerdo con un valor de cinco. A continuación, se presenta una gráfica con los promedios arrojados por cada pregunta.

Gráfico 6.- Promedio de respuestas - encuesta a excolaboradores



Se obtuvieron resultados que sugieren que los recursos del puesto y las condiciones físicas se evalúan de forma positiva, con un promedio de 3,7. Lo que muestra que un gran número de colaboradores sentía contar con los recursos necesarios para realizar su trabajo, sin embargo, la carga laboral llega a un valor medio

de 3,3 mismo que nos habla sobre una experiencia bivalente, ya que una parte de la muestra considera que tenía carga excesiva de trabajo, mientras que la otra no la sintió como crítica.

En cuanto a la presión por método indicadores, se obtiene un resultado de 4,0 valor que sugiere que un gran número de colaboradores está de acuerdo en que la presión laboral generaba afección en su bienestar emocional, la percepción de satisfacción global ligada al trabajo se centra alrededor de 3,5 valor que refuerza el criterio de sugerir, que, a pesar de la salida de un gran número de colaboradores, un gran número de ellos valoraban de forma positiva la naturaleza de sus funciones.

La pregunta relacionado al conocimiento muestra un valor de 2.5 como media, siendo una de las más bajas evidenciadas, sugiriendo que un gran número de ex miembros de la institución sintieron que no fueron lo suficientemente reconocidos por su trabajo en contraparte, las actividades de bienestar laboral y la capacitación interna presentan valores aproximados a 3,5 lo que señala que se percibe como un factor positivo, pero probablemente no lo suficientemente fuerte para contrarrestar otros factores percibidos como objeto de malestar.

Para terminar la pregunta, en relación con la capacitación recibida, presenta una media de 4,1 lo que muestra un alto nivel en compatibilidad, respecto a la percepción de una inducción débil, sin acompañamiento inicial, lo que representa una experiencia laboral, potencialmente inclinada hacia la decisión de renuncia a futuro.

Análisis comparativo entre encuesta a excolaboradores (n=11) y encuesta de desvinculación (n=89)

El objetivo del presente análisis es la triangulación de información proveniente de ambos instrumentos que fueron aplicados a diferentes grupos de personas que se desvincularon por renuncia con la finalidad de identificar patrones, divergentes o comunes dentro de los motivos de abandono de la institución y su relación con el bienestar laboral.

Construcción de categorías por motivos de renuncia

Para el procesamiento del asiento, 43, respuestas abiertas sobre la encuesta de desvinculación, se genera una clasificatoria del registro de los diferentes motivos en dos categorías grandes, dando continuidad a criterios teóricos y metodológicos:

Tabla 8.- Construcción de categorías por motivo de renuncia

Motivos Internos	Motivos Externos
Asociados a condiciones de bienestar y clima dentro de la organización: • Desacuerdo con el jefe inmediato • Falta de flexibilidad en horario • Bajo salario • Conflictos internos • Carga laboral • Estrés • Falta de reconocimiento • Problemas con procesos o ambiente • Descontento con la gestión • Falta de crecimiento • Inconformidad con metas o presión	Razones no atribuibles a la organización: • Nuevo empleo • Cambio de ciudad • Estudios • Emprendimiento / negocio propio • Situaciones personales o familiares • Salud • Situaciones ajenas al trabajo

En síntesis, el análisis realizado mostró que el 62% de los motivos de desvinculación son internos, aproximadamente 2 de cada 3 colaboradores abandonan la institución por motivos con relación a bienestar laboral y el restante correspondiente al 38% se relaciona a motivos externos, lo que significa que incluso previo a la aplicación de pruebas estadísticas, la mayoría de desvinculaciones por renuncia se vinculan de forma directa a factores internos, sobre todo como la falta de flexibilidad, carga laboral, estilo de liderazgo, clima de presión laboral, percepción de salario insuficiente.

Relación entre patrones y encuesta de excolaboradores

La encuesta aplicada a la muestra de colaboradores (n=11) indico lo siguiente:

- El 50% de renuncias se relaciona a factores internos (4-5 en escala de Likert).
- 30% de respuestas neutrales.
- El 30% mencionó que su salida no se relacionó a factores internos.
- Sin embargo, al cruzarlo con información del nivel de satisfacción general:
- Quienes reportaron satisfacción baja (1-2): la totalidad atribuye su decisión de desvinculación a factores internos.
- Quienes reportaron satisfacción media (3): también se relaciona a factores internos.

- E incluso entre quienes reportaron satisfacción alta (4-5): el 33% relaciona su salida a factores internos.

La información mencionada confirma que incluso quienes se encuentran satisfechas reconocen problemas internos considerablemente fuertes como para optar por la renuncia.

Integración entre ambos instrumentos

Cuando se realiza una comparativa entre ambos conjuntos de datos, se asocia a patrones significativos:

Tabla 9.- Integración de varios instrumentos (coincidencias y diferencias)

Coincidencias fuertes	Diferencias interesantes
1.El jefe inmediato aparece como una de las causas más influyentes. 2.La presión por metas es un factor transversal. 3.El salario percibido como bajo se repite en ambos grupos. 4.La carga laboral y la falta de recuperación se mencionan en la encuesta de 10 excolaboradores y aparecen reflejadas en los riesgos psicosociales. 5.La flexibilidad limitada es un motivo frecuente en los datos de 143 personas y también se refleja en los comentarios del grupo de 10.	•En la encuesta de 10, el “impacto emocional por la salida de compañeros” fue una variable con puntajes altos. •En cambio, en las 143 encuestas, esta razón no se expresa directamente, pero sí se evidencia un ciclo de rotación creciente por clima inestable.

Conclusión de análisis comparativo

El análisis del estudio ha permitido concluir que la rotación de personal en la COAC no se puede explicar solamente debido a factores externos, sino que tiene un vínculo estrechamente ligado a las dimensiones internas sobre bienestar laboral. Factores con la presión por cumplimiento de metas, programas de reconocimiento, inadecuados dificultades en la doble presencia laboral, familiar y procesos de inducción. Deficientes componen un escenario que refuerza la intención de salida.

Este análisis, forma parte de la base para conclusiones y recomendaciones del próximo capítulo y justifica la pertinencia para el diseño e implementación de un

programa estructurado para el bienestar y retención del talento humano, con la participación activa y acompañamiento de Trabajo Social organizacional.

Síntesis del capítulo

Ambos instrumentos, tanto el masivo (n=89) como el profundo (n=11) comparten la misma dirección a nivel estadístico y cualitativo:

La mayoría de renunciaciones voluntarias está vinculada a factores internos que afectan el bienestar laboral.

Es así como los datos combinados (Análisis de Chi-cuadrado, correlación de Spearman, Informes Institucionales de riesgos psicosociales y satisfacción laboral y la evidencia descriptiva respecto a rotación), refuerzan consistentemente la hipótesis central del trabajo de investigación «A mayor bienestar laboral, menor rotación de personal».

A partir del análisis de los resultados obtenidos, se observaron hallazgos clave que orientan la formulación de la propuesta de intervención. En primer lugar, se identifica una relación estadísticamente significativa entre el bienestar laboral y la rotación de personal, particularmente en dimensiones como liderazgo, carga laboral, reconocimiento y clima organizacional. Asimismo, los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales y de la encuesta a excolaboradores reflejan percepciones consistentes de presión laboral y escaso acompañamiento organizacional, las cuales se asocian con los motivos de desvinculación reportados. Finalmente, la triangulación de información cuantitativa y cualitativa confirma la necesidad de fortalecer acciones preventivas y organizacionales desde el enfoque del Trabajo Social sociolaboral, lo que justifica el diseño de una propuesta orientada al bienestar integral del personal y a la gestión sostenible de la rotación.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- En respuesta al objetivo específico 1, los resultados muestran que el bienestar laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito objeto de estudio, está determinado principalmente por factores organizacionales, relacionados al clima laboral, estabilidad contractual, condiciones de trabajo y la gestión interna del talento humano. El análisis instrumental y de información documental dio paso a la identificación de qué si existen iniciativas organizacionales direccionadas al bienestar. Sin embargo, estas no se perciben de forma homogénea por parte de los colaboradores, sobre todo en dimensiones asociadas al reconocimiento, equilibrio entre vida, personal/laboral y la carga de trabajo, asimismo se identificaron riesgos psicosociales que se asocian a exigencias laborales altas y a procesos comunicativos a nivel interno que necesitan ser fortalecidos, lo cual incide de forma directa, la percepción general de bienestar al interior de la institución.
- El análisis estadístico permitió dar respuesta al objetivo específico 2, por medio del establecimiento de la existencia de una relación significativa, entre ciertos factores del bienestar laboral, y la rotación de personal que fueron evidenciados por medio de la correlación de Spearman, factores tales como el reconocimiento institucional, apoyo organizacional, condiciones de trabajo y la percepción de estabilidad, que indican una asociación directa con la decisión de permanencia por parte de colaboradores. Es así como los resultados obtenidos por medio de encuestas institucionales, como de las aplicadas a excolaboradores, indican que la insuficiente gestión de estos factores aumenta la probabilidad de rotación de personal, confirmando así que el bienestar laboral no es únicamente un elemento complementario, sino un elemento estratégico para la sostenibilidad del personal dentro de la cooperativa.
- Respondiendo al objetivo específico 3, se concluye que la percepción de bienestar laboral está asociada directamente con los principales motivos de desvinculación, en los que se destacan la falta de reconocimiento, las limitadas, oportunidades de crecimiento, la sobrecarga laboral y las condiciones a nivel de

organización, que son percibidas como poco favorables. La información analizada proveniente de encuestas a ex colaboradores y el análisis documental dio paso a la comprensión de la decisión, respecto a la desvinculación que no responde a un solo factor aislado, sino a la acumulación de negativa ante percepciones relacionadas al bienestar laboral, estos hallazgos fundamentan la necesidad de incluir una propuesta de intervención socio laboral, que sea direccionada al fortalecimiento del bienestar integral del personal, así como una estrategia de prevención para la reducción de rotación y la promoción de relaciones laborales, más saludables y estables.

Recomendaciones

- Se recomienda la implementación de actividades direccionados a la mejora de forma prioritaria de condiciones organizacionales, que generen afección al bienestar de colaboradores, lo que incluye el desarrollo de un programa de liderazgo saludable, que de paso al fortalecimiento de competencias como comunicación efectiva, supervisión, gestión de emociones y resolución de conflictos, especialmente en áreas donde se evidencian indicadores que reflejan dificultades respecto al clima laboral y rotación.
- Asimismo, se sugiere un rediseño de procesos de acompañamiento inicial e inducción al cargo para asegurar un proceso de integración óptimo de nuevo personal, estableciendo planes de seguimiento con estructura y asignación de tutores que acompañen y faciliten el proceso de adaptación de cada miembro.
- Finalmente, la COAC debe realizar una revisión sobre la distribución de responsabilidades dentro de la carga laboral de forma adicional debe elaborar un reajuste de metas conforme a la capacidad operativa de cada cargo no dejando de lado la promoción de pausas activas y la adopción de estrategias que reduzcan el desgaste físico y emocional sólo así se logrará una contribución a un ambiente laboral más sostenible y saludable.
- Para generar una mejora sobre la permanencia del personal es necesario el fortalecimiento del sistema de reconocimiento formal por medio del establecimiento de mecanismos de valoración periódica sobre el desempeño compromiso y logros tanto individuales como grupales, de forma adicional se recomienda la promoción en la flexibilidad laboral acorde a las características de cada puesto por medio de horarios escalonados o modalidades híbridas cuando

sean necesario y posible. También es necesario el desarrollo de planes individuales de carrera que proporcionen un panorama claro sobre las oportunidades de crecimiento el fomento a la movilidad interna y el reconocimiento a potencial dentro del talento humano adicional a ello se sugiere el establecimiento de un sistema de monitoreo trimestral sobre indicadores como clima laboral satisfacción laboral y rotación de personal mismo que permitirá evidenciar alertas tempranas y optar por el diseño de estrategias de prevención para la mitigación de factores que puedan relacionarse con posibles futuras renuncias.

- Si bien hay un aporte positivo representado por actividades de bienestar se recomienda el diseño de su enfoque para que estas actividades den respuesta a necesidades reales que evidencia el personal y generen una contribución estrechamente ligada a la retención esto implica Incluir actividades de recreación con estrategias direccionados al bienestar emocional psicológico y organizacional que contengan espacios para la escucha activa la promoción de salud mental estrategias de autocuidado y talleres que abarquen temas como el estrés resiliencia y sobre todo el equilibrio vida-trabajo.
- Adicional a ello se sugiere el fortalecimiento del rol del trabajo social organizacional para generar una intervención dentro de conflictos el análisis de problemáticas laborales y el diseño de acciones centradas en la prevención para la mejora en condiciones de trabajo, finalmente se recomienda realizar evaluaciones sobre el impacto generado por cada actividad por medio de herramientas de retroalimentación al momento, como cierre se recomienda realizar evaluaciones sobre el impacto generado por cada actividad por medio de herramientas de retroalimentación al momento garantizando que la implementación de las mismas permita generar un asociación significativa sobre la permanencia del personal y su experiencia de satisfacción.

Propuesta

Programa Integral de Bienestar Laboral y Retención de Personal
(Válido para instituciones de cualquier índole)

Introducción

El estudio realizado en los capítulos previos evidencia la relación estrecha que existe entre la rotación de personal y los factores de bienestar laboral, clima organizacional, carga de trabajo, liderazgo y riesgos psicosociales. Adicional a ello, la literatura científica, corrobora la relación entre las variables bienestar y permanencia (Seligman, 2011; Wright y Cropanzano, 2004), mientras estudios como el de Gil-Monte (2003) se relacionan estadísticamente con el desgaste laboral, mencionando factores como el estrés y la sobrecarga con una relación directa a la renuncia voluntaria.

Por otro lado, se comprobó que instituciones como la COAC de estudio, no disponen de un programa estructurado sobre bienestar, laboral, o únicamente cuentan con actividades dispersas, sin enfoque técnico, en este panorama, el trabajo social organizacional, se plantea como un rol necesario con especial relevancia para el aporte en metodologías de prevención sobre temas, psicosociales y humanistas.

Con fundamento en los elementos mencionados, se plantea una propuesta a la investigación realizada misma que se plantea como una estructura genérica, que puede ser adaptada y aplicada en cualquier institución de cualquier índole, teniendo como único requisito la búsqueda de una mejora en el bienestar de sus colaboradores y el deseo de fortalecer la retención del talento humano.

Nombre de la Propuesta

Programa Integral de Bienestar Laboral y Retención de Personal
Siglas: PIBL

Justificación de la Propuesta

La implementación de un programa de bienestar laboral y pretensión de personal es de gran importancia para la disminución de riesgos, psicosociales la mejora de la calidad de vida del colaborador dentro de la institución, el incremento en la percepción de satisfacción del personal, el fortalecimiento del compromiso organizacional, y la reducción de rotación ante renuncia voluntaria.

Los hallazgos de la investigación demuestran que la carencia de estrategias estructuradas genera sobrecarga, desgaste emocional e insatisfacción, incrementando la probabilidad de renuncia. En contraste con este panorama Hartes, Schmidt y Keyes (2003) junto con Quispe (2022) mencionan que las instituciones que implementan programas de bienestar estructurado reportan una mejora en el clima laboral y mayor estabilidad del talento humano.

Además, esta propuesta da paso a una integración de aporte técnico del Trabajo Social como disciplina direccionada al desarrollo humano, la intervención psicosocial y la construcción de entornos saludables. Es así que la propuesta se plantea, como adaptable y aplicable, en instituciones de cualquier tamaño, estructura organizacional, actividad comercial o sector.

Objetivo General

Desarrollar un plan integral de gestión bienestar laboral orientado al fortalecimiento de estrategias para la retención del personal en instituciones de cualquier tipo o actividad económica.

Objetivos Específicos

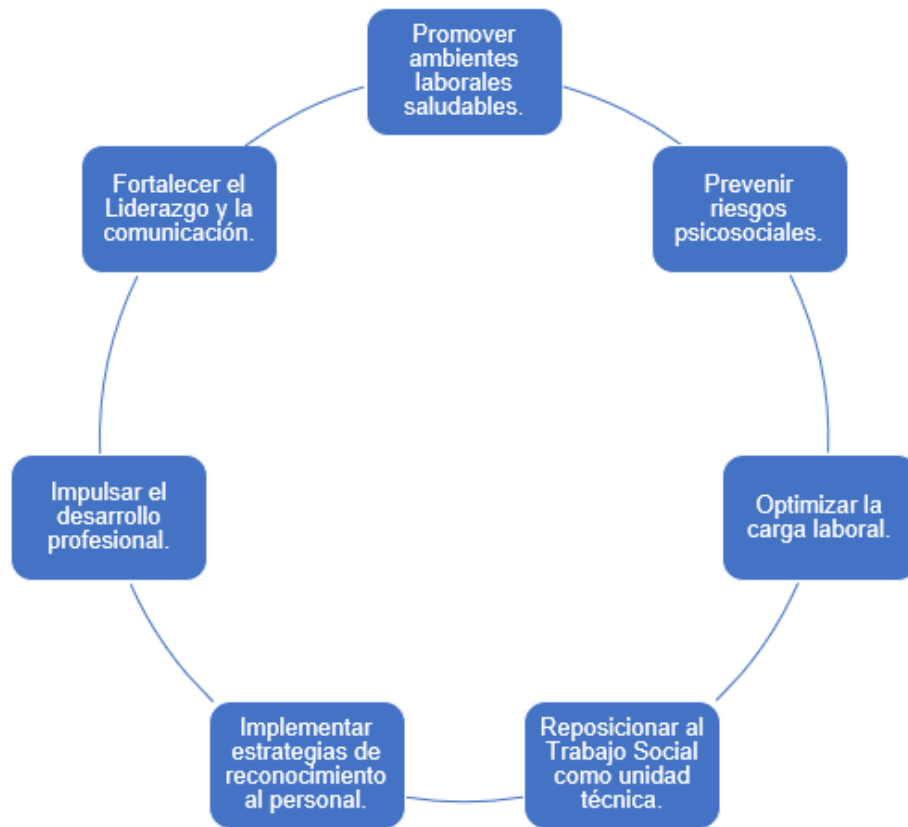


Ilustración 3.- Objetivos específicos de la propuesta

Enfoque Teórico

Tabla 10.- Enfoque teórico

Modelo	Aporte	Impacto en Retención
PERMA – Seligman	Bienestar emocional	Permanencia y compromiso
Gil-Monte (Desgaste)	Prevención del burnout	Reducción de renunciias
Mobley (Movilidad laboral)	Proceso de renuncia	Identificación de causas reales

Estructura del Programa

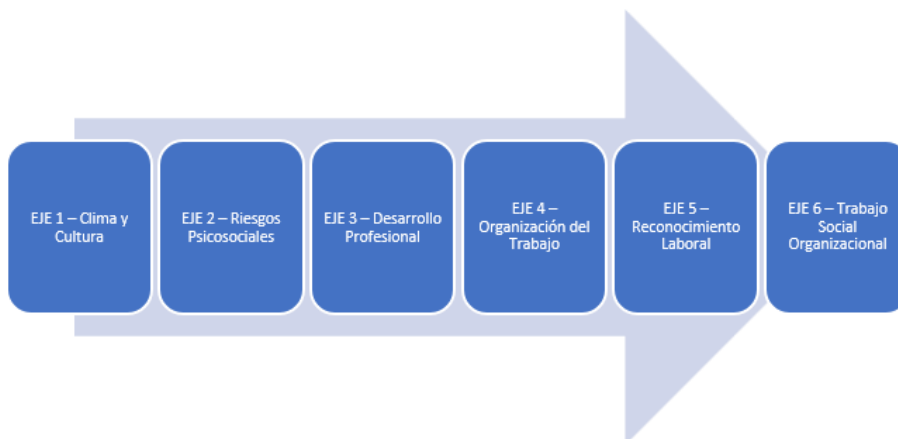


Ilustración 4.- Estructura del programa



Ilustración 5.- Desarrollo de la estructura del programa

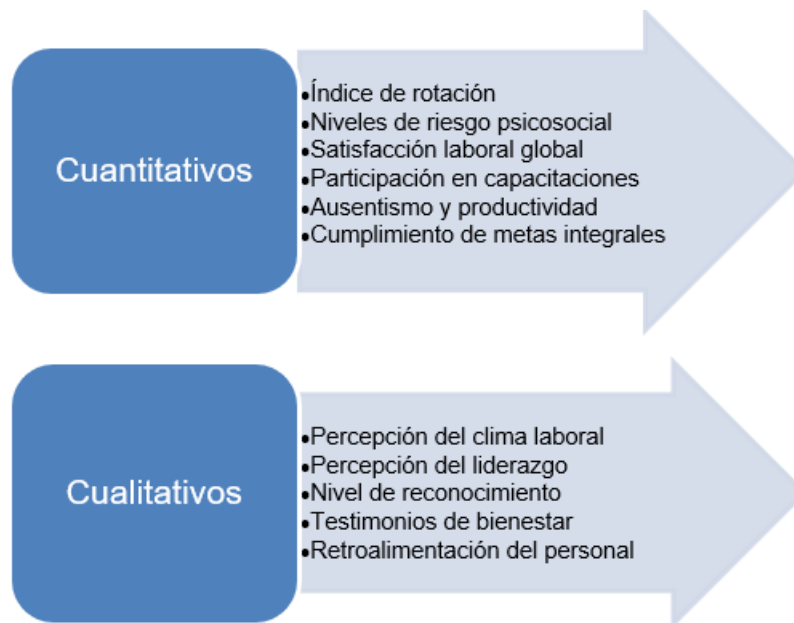
Plan de Implementación

Tabla 11.- Cronología de implementación de plan

Fase	Tiempo	Enfoque
Diagnóstico	Mes 1–2	Clima, riesgos, carga
Diseño	Mes 3	Instrumentos y ejes
Implementación piloto	Mes 4–6	Ensayo por áreas
Evaluación intermedia	Mes 7	Ajustes
Implementación total	Mes 8–12	Actividades completas
Informe final	Mes 12	Resultados e impacto

Indicadores de Evaluación

Ilustración 6.- Indicadores de evaluación documental



Recursos

- Trabajador/ra Social a tiempo completo.
- Herramientas digitales de encuesta.
- Facilitadores para capacitaciones.
- Convenios con profesionales en Psicología.
- Buen nivel de comunicación con Gerencia.
- Asignación de recursos (no son necesarios montos elevados, solo los necesarios para cubrir la operatividad de iniciativas de bienestar).

Viabilidad

La propuesta es viable ya que no requiere una alta inversión económica, se basa en el ahorro a futuro con estrategias de prevención, adicional a ello se puede utilizar al mismo personal de la institución o fortalecer procesos de formación con aliados estratégicos. El programa responde a necesidades reales del entorno de trabajo, cumpliendo con estándares internacionales (OIT, ISO 45003), también es escalable, modular y permite mejoras en la eficiencia de actividades operativas en ese sentido se reduce el desgaste y rotación de personal.

Aporte del Trabajo Social Sociolaboral

Desde la visión del Trabajo Social con un enfoque sociolaboral, la presente propuesta genera un aporte a la intervención centrada en el fortalecimiento del bienestar organizacional y la gestión respecto a la retención de personal, partiendo con los hallazgos de la investigación, el trabajo social con relación al liderazgo proporciona un aporte en diversas prácticas sobre comunicación, acompañamiento y gestión humana, apoyando los estilos de liderazgo participativos con sensibilidad ante dinámicas psicosociales para miembros de la institución.

También el trabajo social interviene en el clima organizacional por medio de análisis de relaciones laborales, fortalecimiento de la cohesión grupal y mediación de conflictos, aportando espacios para participación y escucha activa lo que da paso a la construcción de espacios laborales saludables.

Respecto a los riesgos psicosociales, el aporte realizado desde la carrera de trabajo social se direcciona al trabajo desde la prevención, identificación y seguimiento de elementos de riesgo ligados a carga laboral, estrés y la organización en la gestión laboral, trabajando de la mano con la normativa nacional vigente, proporcionando una contribución significativa en el cumplimiento organizacional y la reducción de factores que son relacionados a una mala experiencia laboral y disgustos por parte de colaboradores.

Finalmente, en el ámbito del bienestar organizacional, el trabajo social articula acciones preventivas y de promoción del bienestar integral, integrando dimensiones personales, sociales y organizacionales, lo que permite fortalecer el sentido de pertenencia, la satisfacción laboral y la sostenibilidad del talento humano desde una perspectiva ética y socialmente responsable.

Conclusiones de la propuesta

El programa integral de bienestar y retención del talento humano forma parte de un plan de trabajo aplicable a instituciones de cualquier índole. Está diseñada para el fortalecimiento de la salud emocional, la mejora del clima laboral y la disminución de rotación de personal adicional. A ello, la propuesta integra en enfoques organizacionales, humanos y psicosociales, que se asocian a un aporte en la práctica para establecer ambientes laborales sostenibles y saludables.

El rol del trabajo social organizacional garantiza que el acompañamiento técnico, que por medio de la continuidad contribuye en la estabilidad del personal y facilitan la relación del talento humano, fortaleciendo a la par el desarrollo institucional.

Bibliografía

- Calderon Hernandez, G., Murillo Galvis, S., & Torres Narváez, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. (P. U. Javeriana, Ed.) *Cuadernos de Administración*, pp. 109-13.
- Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jimenez, N., & Mora Martinez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psicología, psicoanálisis y conexiones*, V. 9(N. 14).
- Chiavenato, A. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico D.F.: Educación.
- Díaz Bretones, F., & González González, J. (2009). Absentismo y rotación laboral. *Psicología del Trabajo*, pp.91-113.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 19(num. 2), PP. 181-197.
- Montoya Zevallos, N. (2024). *Clima laboral y rotación de personal en una empresa del sector financiero, Lima 2023*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14285>
- Organización de las Naciones Unidas. (2024). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2024*. Geneva: International Labour Office. doi:<https://doi.org/10.54394/HQAE1085>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2023: El valor del trabajo esencial*. doi:<https://doi.org/10.54394/SZDI5436>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2023). *¿Cómo lograr que las sociedades prosperen? Enfoques coordinados para promover el bienestar y la salud mental (How to Make Societies Thrive? Coordinating Approaches to Promote Well-being and Mental Health)*. OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/fc6b9844-en>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2023). *Decreto Ejecutivo N.º 928: Reglamento general a la Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta (Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 444, 24 de noviembre de 2023)*. Obtenido de <https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2024/04/Decreto-Ejecutivo-928>

- Secretaría de Planificación y Desarrollo. (2024). *Plan Nacional de Desarrollo 2024-2025*.
Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025>
- Seligman, M. (2015). *Florece: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar* (Primera ed.). Editorial Océano de México.
- Tapia Muñoz, J. (2022). *Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- Villanueva Bravo, W. G. (2020). *Bienestar laboral y la rotación de personal de la empresa Dynamicall, Independencia, 2020*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64962>
- Salanova, M. & Schaufeli, W. B. (2009). *El Engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Ministerio del Trabajo (2021). Acuerdo MDT-2021-185.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2023). Boletín de estadísticas laborales trimestrales.
- Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2021). Informe anual de vulneraciones laborales.
- FLACSO Ecuador. (2022). Diagnóstico de bienestar laboral en instituciones públicas de la Sierra Centro.
- Yépez, M., & Molina, S. (2021). El Trabajo Social en contextos laborales ecuatorianos: oportunidades y desafíos. *Revista de Ciencias Sociales*, 34(2).
- COAC Vis Andes. (2024). Informe Institucional Interno sobre Gestión del Talento Humano.
- Quispe, M. (2022). *Bienestar laboral y rotación de personal en entidades financieras del sector cooperativo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cortés, P., & Herrera, L. (2023). Clima laboral y permanencia del talento humano en instituciones financieras chilenas. *Revista Chilena de Administración Pública*, 15(2), 44–60.
- Zambrano, J., & Ruiz, C. (2021). Relación entre reconocimiento laboral y retención del personal en entidades financieras colombianas. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 9(1), 55–72.

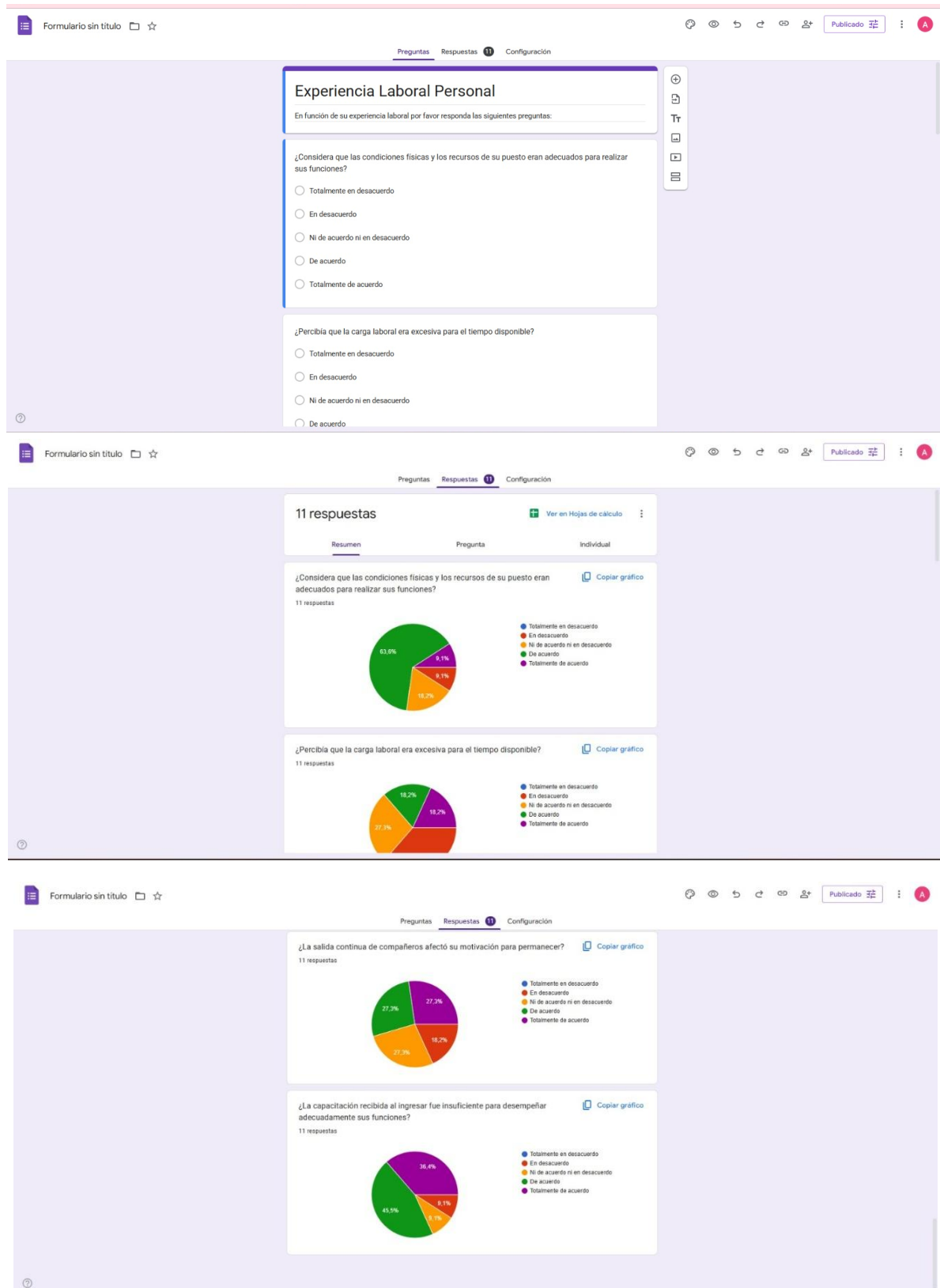
- Paredes, K. (2021). Clima laboral y rotación de personal en las cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Repositorio UTA.
- Guamán, D. (2022). Bienestar psicosocial y ausentismo laboral en instituciones financieras de Quito. Universidad Central del Ecuador. Repositorio UCE.
- Medina, F., & López, S. (2020). Condiciones organizacionales y rotación de personal en cooperativas del sur del Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja. Revista Atlante, 12(3), 45–60.
- Morales, A. (2020). Bienestar organizacional y sentido de pertenencia en cooperativas de economía popular y solidaria en el sur del Ecuador. Revista Científica Ciencia Latina, 4(5), 312–328. SciELO.
- Pérez, R., & Allauca, M. (2019). Modelo de bienestar institucional y rotación del personal en COAC ecuatorianas. Revista Empresa y Territorio, 8(2), 21–35. Redalyc.
- Alles, M. (2018). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Granica.
- Blanch, J. M. (2010). Psicología de la salud ocupacional. Editorial UOC.
- Cook, C. W., & Hunsaker, P. L. (2018). Dirección de personas en las organizaciones. McGraw-Hill.
- Cortés, A., & Herrera, D. (2023). Compromiso organizacional y rotación en instituciones financieras de Latinoamérica. Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional, 12(3), 45–62.
- Gil-Monte, P. R. (2011). El desgaste profesional y su prevención. Pirámide.
- Guamán, L. (2022). Bienestar psicosocial y rotación en entidades financieras ecuatorianas. Universidad Central del Ecuador.
- Harter, J., Schmidt, F. L., & Keyes, C. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes. In C. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing* (pp. 205–224). American Psychological Association.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2024). *Indicadores laborales del Ecuador*.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

- Medina, M., & López, R. (2020). Bienestar organizacional y rotación en cooperativas financieras de Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240.
- Morales, J. (2020). Bienestar organizacional y sentido de pertenencia en cooperativas del sur del Ecuador. *Revista Gestión y Desarrollo*, 8(1), 33–47.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2023). Informe de avance del ODS 8 en Ecuador.
- Paredes, D. (2021). Clima laboral y permanencia del talento humano en COAC de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, S., & Allauca, J. (2019). Condiciones laborales y rotación en cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Latinoamericana de Economía Popular*, 5(2), 90–104.
- Quispe, L. (2022). Bienestar laboral y rotación en entidades financieras del Perú. *Revista Andina de Psicología*, 14(2), 112–128.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). El Engagement en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 30(1), 27–35.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361–388.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2024). Normativa e indicadores del sistema financiero popular y solidario.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in job performance. *Organizational Dynamics*, 33(4), 338–351.

Anexos
Árbol del problema

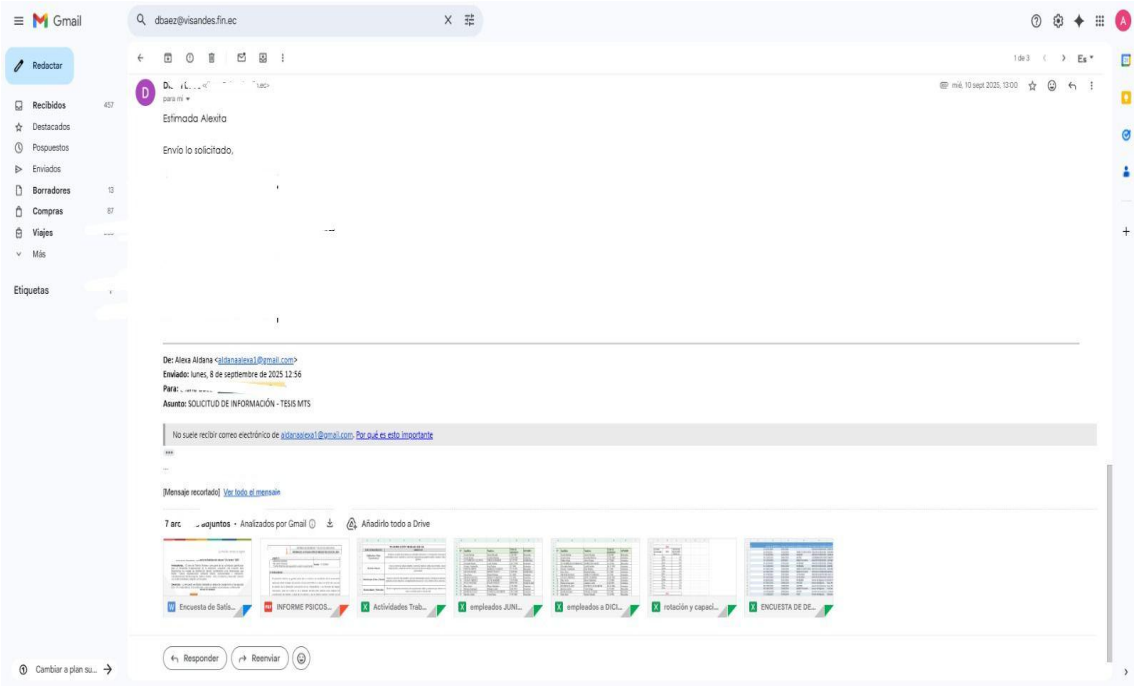


Encuestas aplicadas a excolaboradores





Información documental enviada por la COAC



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Alexa Tatiana Aldana Tapia, con C.C: # 0503218141 autor(a) del trabajo de titulación: Relación entre Bienestar Laboral y Rotación del Personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026

f. _____



Nombre: Alexa Tatiana Aldana Tapia

C.C: 0503218141

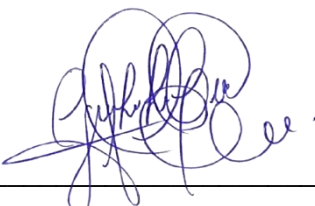
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Lizbeth Loaiza Cárdenas, con C.C: # 0705884245 autor(a) del trabajo de titulación: Relación entre Bienestar Laboral y Rotación del Personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2026

f. 
Nombre: Gabriela Lizbeth Loaiza Cárdenas
C.C: 0705884245



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Relación entre Bienestar Laboral y Rotación del Personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Aldana Tapia Alexa Tatiana Loaiza Cárdenas Gabriela Lizbeth		
REVISOR TUTOR	Tutor: Lic. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mtr. Revisor: Lic. Mejía Ospina, Paola Ximena, PhD.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30 de enero de 2026	No. DE PÁG:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Bienestar laboral, rotación de las personas, cooperativa de ahorro y crédito		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura organizacional, carga laboral, bienestar laboral, trabajo social organizacional, retención de personal.		
RESUMEN/ABSTRACT: La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la relación entre el bienestar laboral y la rotación de personal de una Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) de la provincia de Cotopaxi. La investigación parte de una metodología de carácter cuantitativo de tipo correlacional complementado con un análisis cualitativo documental, el cual integra evaluación psicosocial, datos institucionales, encuestas desvinculación (n=89), un levantamiento dirigido a excolaboradores (n=11) y encuesta de satisfacción laboral, se analiza la relación de los factores organizacionales en la retención del talento humano. Según los resultados, de entre las renuncias voluntarias, los motivos internos representar el 62%, donde sobresalen como factores de relevancia: la carga laboral, el liderazgo inmediato, la falta de reconocimiento, las limitadas oportunidades de desarrollo y la presión por metas. Estos coinciden con las dimensiones críticas de la satisfacción laboral y con los riesgos psicosociales identificados durante el periodo 2024-2025. Las encuestas realizadas a excolaboradores dan como resultado que niveles más bajos de bienestar se vincula con una mayor probabilidad de renunciar por situaciones internas, esto se corrobora mediante un análisis inferencial: el coeficiente de Spearman reveló una correlación negativa moderada ($p = -0,50$), demostrando que mientras hay mayor bienestar laboral, hay menor tendencia a la rotación.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0996343666 0999117190		E-mail: aldanaalexa1@gmail.com gabyloaiza229@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Paola Ximena Mejía Ospina Teléfono: +593-4-3804600 E-mail: paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base de datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			