

54

Fecha de presentación: Septiembre, 2021

Fecha de aceptación: Noviembre, 2021

Fecha de publicación: Diciembre, 2021

NIVELES DE ROTACIÓN

DEL TALENTO HUMANO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4 DEL CANTÓN AMBATO

LEVELS OF HUMAN TALENT TURNOVER IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES IN SEGMENT 4 OF THE CANTON AMBATO

Raúl Comas Rodríguez¹

E-mail: ua.raulcomas@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1353-2279>

Mireya Silvana Cuarán Guerrero¹

E-mail: ui.mireyacuaran@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4724-3849>

Gilma Nelly Rivera Segura¹

E-mail: uq.investigacion@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1312-5446>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Comas Rodríguez, R., Cuarán Guerrero, M. S., & Rivera Segura, G. N. (2021). Niveles de rotación del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 4 del cantón Ambato. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 400-407.

RESUMEN

La gestión del talento humano es un área estratégica que con el tiempo se ha vuelto importante para la alta dirección de la organización. Se consideran a las personas como un factor clave del éxito y su objetivo es involucrar al personal con fines institucionales. La investigación propuesta tiene como objetivo: analizar la influencia de la gestión de talento humano en la rotación de personal en el sector cooperativo del segmento 4 en el cantón Ambato. La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, de diseño documental y de campo, con un alcance correlacional. Se aplica un cuestionario compuesto por 13 preguntas que evalúa las variables de gestión del talento humano y rotación del personal a una población de 122 trabajadores de cuatro COAC que aceptaron su participación en el estudio. La validez del instrumento se evalúa a través del coeficiente del Alpha de Cronbach y para analizar la correlación entre las variables gestión del talento humano y rotación del personal se aplica el método de Spearman. Los indicadores analizados que tienen una mayor incidencia en la rotación del personal en las COAC del segmento 4 en el cantón Ambato son: pago de horas extras, bajos incentivos, deficiente evaluación del desempeño, falta de desarrollo profesional e ineficiente comunicación; estos indicadores evaluados contribuyen a que los trabajadores se desvinculen y exista una alta rotación del personal en las organizaciones.

Palabras clave: Rotación de personal, talento humano, cooperativa de ahorro y crédito.

ABSTRACT

Human talent management is a strategic area that over time has become important for the top management of the organization. People are considered as a key success factor and its objective is to involve personnel for institutional purposes. The objective of the proposed research is: to analyze the influence of human talent management on personnel turnover in the cooperative sector of segment 4 in the Ambato canton. The research has a qualitative-quantitative approach, of documentary and field design, with a correlational scope. A questionnaire composed of 13 questions that evaluates the variables of human talent management and personnel turnover was applied to a population of 122 workers from four COACs that agreed to participate in the study. The validity of the instrument is evaluated through Cronbach's Alpha coefficient and to analyze the correlation between the variable's human talent management and staff turnover, Spearman's method is applied. The analyzed indicators that have a greater incidence in the personnel turnover in the COACs of segment 4 in the Ambato canton are: payment of overtime, low incentives, poor performance evaluation, lack of professional development and inefficient communication; these evaluated indicators contribute to the disengagement of workers and high personnel turnover in the organizations.

Keywords: Staff turnover, human talent, savings and credit cooperative.

INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica existen una serie de factores que influyen en las condiciones laborales de los trabajadores, entre los que se encuentran: empleo informal, subempleo, sistemas y subsistemas inadecuados para gestionar al talento humano, altas tasas de migración, entre otros (Cárdenas Tomažič, Díaz Crovetto, & Julián Vejar, 2021). Según Weller (2011) hay tres aspectos a considerar en Sudamérica para mejorar las condiciones laborales: la inestabilidad en el mercado laboral, ajustar los estándares laborales actuales y luchar contra las desigualdades vinculadas al trabajo.

La gestión del talento humano es un área estratégica que con el tiempo se ha vuelto importante para la alta dirección de la organización. Se consideran a las personas como un factor clave del éxito y su objetivo es involucrar al personal con fines institucionales. (Colcha Díaz, Tapia Hermida, Romero Flores, & Chiriboga Zamora, 2021; Enciso & Villamizar, 2014)

El problema de la rotación del personal siempre está presente y es recurrente en las organizaciones. Los problemas que conlleva la salida de un miembro de la empresa implican afectaciones en la productividad, es necesario invertir en una nueva contratación que es necesario capacitar, costos de administración en el proceso de cierre de contrato, y adicionalmente el tiempo que lleva al nuevo empleado alcanzar la curva de experiencia en el puesto de trabajo. (Aragón & Segura, 2015; Hernández Olivares, Cruz Neto, Meza Morales, & Cruz Neto, 2017)

En este sentido, existe un grupo de razones que conllevan a la rotación del personal y que son descritos por Castro Vivar, Luna Altamirano, & Erazo Álvarez (2020), quienes considera que existen tres tipos de causas: organizacionales, motivacionales y de clima laboral (Figura 1).

Otros autores consideran que la rotación del personal es un efecto y no una causa, como resultado de un grupo de fenómenos intra y extra empresariales en correspondencia con las actitudes y el comportamiento de los trabajadores (Jaramillo Garza, Moreno Castillo, Banda Muñoz, & Rocha Moreno, 2016; Jaramillo Montoya, López Santamaría, Arias López, & Gómez Navarro, 2017).

Entre los fenómenos intra empresariales, analizados por los autores anteriores están: las políticas salariales, flexibilidad de los horarios, sistema de supervisión, clima laboral, la evaluación del desempeño, sistema de incentivos y salarios, y ambiente laboral.

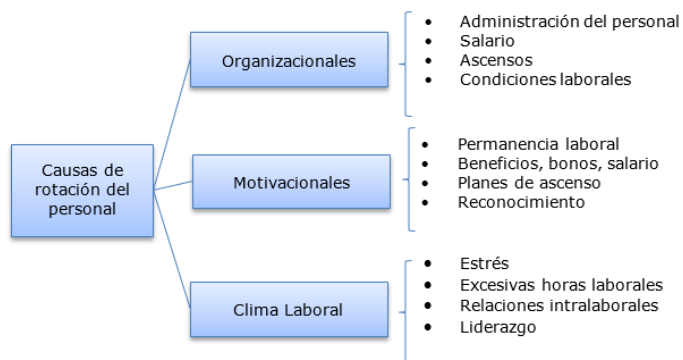


Figura 1. Causas de la rotación del personal

Fuente: adaptado de (Castro Vivar, Luna Altamirano, & Erazo Álvarez, 2020)

Además, un grupo de factores externos como son: nuevas oportunidades de trabajo, la oferta y demanda de talento humano en el entorno, situación económica empresarial.

Para un mejor control de la rotación del personal es necesario valorar procesos de medición y control, que permita conocer la realidad, es necesario el empleo de algún instrumento de medición a la hora de la salida del personal. A partir de este proceso, se puede obtener un control de las causas y condiciones que generan la salida como son: la causa de la desvinculación y la opinión del extrabajador sobre aspectos generales de la empresa que permitan tomar acciones correctivas. (Henríquez & Calderón, 2013; Bustamante Paricoto, 2021; Lipa Flores, 2020)

Según la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo el mercado laboral ecuatoriano no presenta un incremento alto en la tasa de desempleo, pero sigue siendo un proceso latente en el país con tendencia al empeoramiento (INEC, 2021). Un estudio desarrollado por Deloitte Consulting (2021) en 157 empresas (46 % foráneas y 54 % nacionales) se levantó información sobre la rotación del personal durante el año 2000. El 91 % de las organizaciones encuestadas tuvieron rotación del personal en el año con un promedio de un 17 % correspondiente a: desvinculación por desempeño, renuncia del trabajador y reestructuración organizacional. Se estima que un rango normal de rotación del personal en las empresas se encuentra entre el 4 y 5 %, y un análisis de alerta se debe desarrollar cuando es mayor a un 20 %. Cuando existe valores altos de rotación del personal entre los principales motivos analizados están: desmotivación, problemas de comunicación, remuneración inadecuada, insatisfacción laboral, entre otras.

Estudios realizados por expertos, sobre el costo de rotación de personal pueden llegar a un 150 % del salario del trabajador en sí. Los costos de rotación dependen de la jerarquía y rango del cargo, pero los valores analizados indican que debe ser una preocupación para la retención del talento humano. Cuando se tiene talento humano de calidad es necesario tener programas de motivación y retención que permitan su permanencia (Dorado & Solarte, 2016). No obstante, empleados que sean no leales, también tienen sus costos que deben ser valorados (Ekos, 2014).

La provincia de Tungurahua acoge a un 15 % de las Cooperativas de Ahorro y Créditos (COAC) del Ecuador, siendo la tercera provincia en importancia del país, luego de Pichincha y Guayas, en su mayoría indígenas, siendo una importante iniciativa de apoyo financiero para los emprendimientos de la región (Villacrés Poveda, 2018; Pagalo Toalombo, 2021).

Se considera importante el estudio de la situación actual con la rotación del personal en el sector de las COAC en la provincia de Tungurahua y determinar qué factores están incidiendo en los niveles de rotación en correspondencia con las condiciones laborales y plantear estrategias de mejora.

Luego del análisis realizado, se propone como objetivo de la investigación: Analizar la influencia de la gestión de talento humano en la rotación de personal en el sector cooperativo del segmento 4 en el cantón Ambato.

MÉTODOS

Se desarrolla un proceso de investigación cuali-cuantitativo que permita el análisis en las COAC y la situación con la rotación del personal. La investigación desarrollada es documental y de campo con un alcance correlacional que permite comprobar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación de personal.

Los métodos de nivel teórico aplicados son el análisis y síntesis, inducción-deducción y el histórico-lógico. El método de nivel teórico fue la medición, con la técnica de la encuesta, para lo cual se desarrolla un cuestionario que se detalla a continuación. En la Tabla 1, se muestran las variables, dimensiones e indicadores que fueron desarrollados para el estudio.

Para la evaluación de cada uno de los indicadores se desarrolla una escala de Likert de cinco ítems (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

- Muy de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Muy en desacuerdo (1)

El proceso de recolección de información se realiza de forma directa por el equipo de investigación y con la anuencia de las autoridades de las cooperativas que serán seleccionadas como objeto de estudio

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores para el estudio.

Variable	Dimensión	Indicadores
Gestión del Talento Humano	Selección del personal	¿Existe un proceso válido de inducción al personal?
	Desarrollo del personal	¿Existe un proceso de capacitación para el desarrollo de habilidades?
		¿Hay apoyo de los directivos para la mejora del desempeño?
	Sistema de compensación	¿Considera adecuado el sistema de salario y compensaciones que recibe? Cuando genera horas extras le son remuneradas
	Evaluación del desempeño	El proceso de evaluación del desempeño contribuye a su ascenso en lo laboral
	Gestión de desarrollo	¿El departamento de talento humano cumple con sus funciones satisfactoriamente?
		¿Existe interés por las autoridades para su desarrollo profesional y personal?
¿Tiene una comunicación efectiva con su jefe inmediato?		
Rotación del Personal	Ingreso y salida de personal	¿La motivación del personal tienen incidencia en la rotación del personal?
		¿Si aparece una oferta de trabajo mejor renunciaría?
		¿Considera que tiene una carga excesiva que le provoca estrés laboral?
		¿El clima laboral existente es adecuado?

Para la validación del instrumento se aplica mediante el juicio de expertos con la aplicación de una prueba piloto a un equipo de personas con características similares del objeto de estudio. Se calcula el Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0,8476, por lo que se establece la confiabilidad del instrumento.

Para la presente investigación se propone como población las 27 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 que se encuentran en la provincia de Tungurahua, según datos de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2021). El muestreo aplicado fue intencional con la participación de 122 trabajadores de cuatro COAC que aceptaron su participación en el estudio.

RESULTADOS

Luego de la aplicación de la encuesta en las cuatro COAC, donde participaron 122 trabajadores los resultados obtenidos acerca del proceso de rotación del personal se muestran a continuación por cada una de las dimensiones e indicadores analizados.

En la figura 1 se muestra el indicador inducción que pertenece a la dimensión selección del personal.

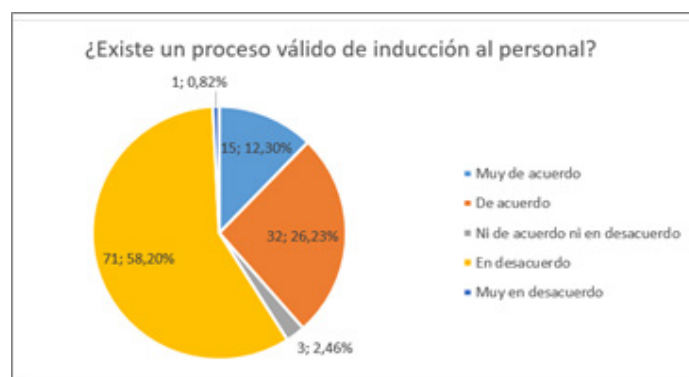


Figura 1. Sobre el proceso de selección del personal.

El 38,53 % de los encuestados están muy de acuerdo y de acuerdo en la calidad del proceso de inducción al personal que se incorpora a la organización; un 2,46 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 59,01 % están inconformes con el proceso. El análisis determina que la mayoría de los encuestados consideran que se debe mejorar el proceso de inducción cuando una persona ocupa un nuevo puesto de trabajo.

En la figura 2 muestra los resultados de la dimensión desarrollo del personal, que evalúa los indicadores capacitación y apoyo de los directivos.

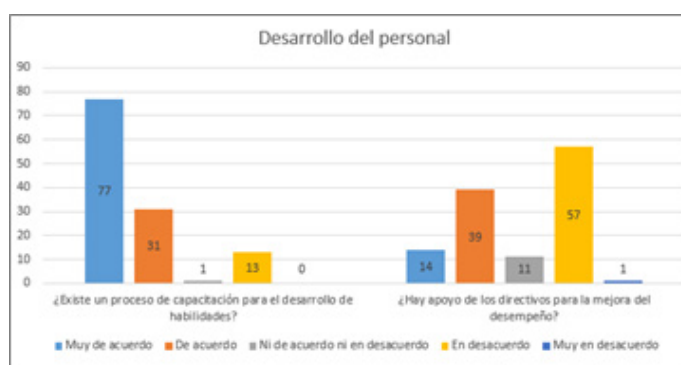


Figura 2. Evaluación de la dimensión desarrollo del personal.

En la dimensión desarrollo del personal fueron evaluados dos indicadores. El indicador acerca del proceso de capacitación muestra que un 88,52 % considera que el proceso de capacitación para el desarrollo de habilidades es correcto, mientras un 11,08 % no lo considera adecuado. A diferencia del indicador anterior, el proceso de inducción es considerado inadecuado, pero la capacitación para el desarrollo de habilidades luego de ocupar el puesto es correcto.

Por otra parte, el apoyo de los directivos a la mejora del desempeño un 43,45 % lo considera adecuado, un 47,54 % lo consideran inadecuado y un 9,02 % no tienen una opinión a favor, ni en contra. De forma general la dimensión tiene una evaluación adecuada.

En la figura 3 se evalúa la dimensión sistema de compensación con dos indicadores: salario y horas extras.

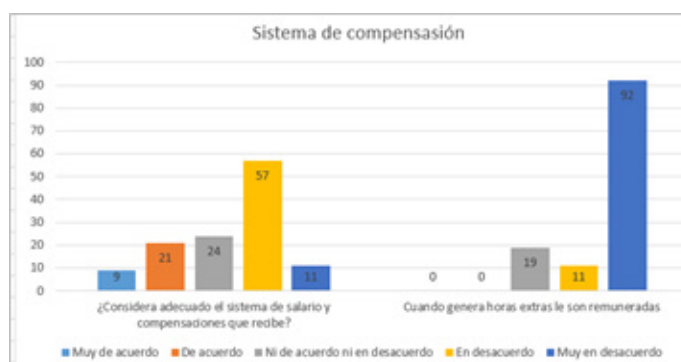


Figura 3. Evaluación de la dimensión sistema de compensación.

Los indicadores evaluados en la dimensión sistema de compensación presentan valores negativos para las COAC un 55,74 % de los trabajadores encuestados consideran inadecuado el sistema de salarios y compensaciones que recibe, adicionalmente el 19,67 % no lo consideran adecuado ni inadecuado, por tanto, el

75,11 % se encuentran inconformes con este indicador. Adicionalmente, el 100 % de los encuestados tienen una opinión desfavorable acerca del pago de horas extras generadas en las cuatro COAC.

En el gráfico de paste que se muestra en la figura 4, se evalúa el indicador de evaluación del desempeño.



Figura 4. Evaluación de la dimensión evaluación del desempeño.

Los procesos de evaluación del desempeño permiten conocer las debilidades presentes en los procesos que desarrollan los trabajadores para tomar acciones correctivas en su accionar, es un proceso importante para el desarrollo de las organizaciones. En las cuatro cooperativas evaluadas el 84,42 % de los encuestados consideran inadecuado el proceso de evaluación del desempeño y un 10,66 % no emiten una opinión favorable ni desfavorable. Solo seis trabajadores consideran que es adecuado el proceso. Se considera necesario un análisis profundo del trabajo de evaluación del desempeño que contribuya a mejorar el proceso de gestión de recursos humanos en las cooperativas objeto de estudio.

En la figura 5 se muestran los indicadores de la dimensión gestión de desarrollo.

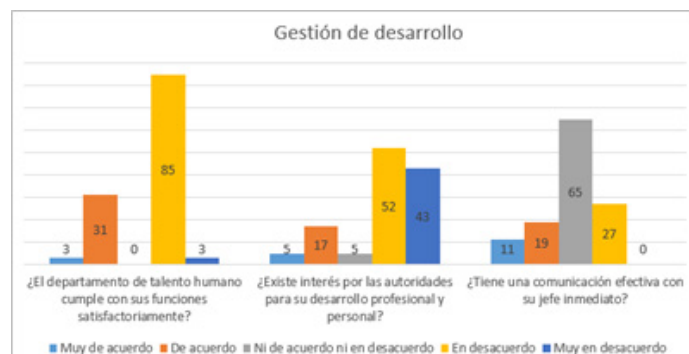


Figura 5. Evaluación de la dimensión gestión de desarrollo.

En el caso de la dimensión gestión del desarrollo, la evaluación de sus tres indicadores fue desfavorable el 72,13 % considera que el departamento de talento humano no cumple satisfactoriamente con sus funciones; el 77,87 % que no existe interés de las autoridades por el desarrollo profesional y personal de sus subordinados, y en el caso de la comunicación efectiva el 22,13 % está en desacuerdo y un 53,28 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En la figura 6 se muestran los resultados de los indicadores de la dimensión ingreso y salida del personal

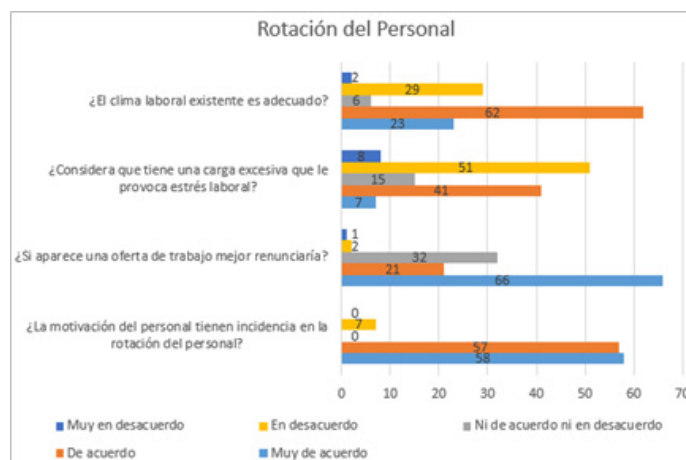


Figura 6. Evaluación de la dimensión ingreso y salida del personal.

Un punto positivo del análisis desarrollado se encuentra en el clima laboral, el 94,26 % de los trabajadores encuestados consideran que es adecuado. No obstante, el 71,31 % de los encuestados considera que tienen una carga excesiva de trabajo que les provoca estrés laboral. En cuanto a si renunciaría si aparece una nueva oferta de trabajo el 39,35 % consideran que sí lo harían, un 12,3 % no emiten opinión y un 48,36 % no lo consideran.

El 69,67 % de los encuestados consideran que la motivación del personal si tiene incidencia en la rotación del personal en las cuatro cooperativas encuestadas.

DISCUSIÓN

Para la discusión de los resultados, se parte de un análisis de la evaluación positiva que tuvieron cada una de las dimensiones del estudio (Tabla 2). Los resultados obtenidos son por lo general desfavorables en el estudio.

Tabla 2. Evaluación positiva de los indicadores de gestión del talento humano y rotación del personal.

Dimensión	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Selección del personal	Inducción al personal	47	38,5 %
Desarrollo del personal	Capacitación	108	88,5 %
	Mejora de desempeño	53	43,4 %
Sistema de compensación	Incentivos	30	24,6 %
	Horas extras	0	0,0 %
Evaluación del desempeño	Evaluación del desempeño	6	4,9 %
Gestión de desarrollo	Gestión departamental	34	27,9 %
	Desarrollo profesional	22	18,0 %
	Comunicación	30	24,6 %
Ingreso y salida de personal	Motivación	115	94,3 %
	Oferta Laboral	87	71,3 %
	Estrés Laboral	48	39,3 %
	Clima Laboral	85	69,7 %

El análisis de la rotación del personal en las COAC del segmento 4 que fueron estudiados muestra un resultado deficiente. El análisis realizado se concluye que los indicadores a tener en cuenta y con una menor puntuación positiva son: indicadores de la dimensión sistema de compensación (el pago de horas extras con un 0 % y los incentivos con el 24,6 %); el indicador evaluación del desempeño con 49 %; adicionalmente: desarrollo profesional 18,0 %, comunicación con un 24,6 %, gestión departamental con el 27,9 %, inducción al personal con 38,5 %, y estrés laboral con el 39,3 %. Los indicadores con un resultado más positivo son motivación, clima laboral, y capacitación. Para determinar el nivel de correlación entre las variables objeto de estudio se aplica la correlación de Spearman (Tabla 3).

Tabla 3. Coeficiente de correlación de Spearman.

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m
Inducción al personal (a)	1,000												
Capacitación (b)	,391	1,000											
Evaluación de Desempeño (c)	,743	,281	1,000										
Motivación (d)	,541	,503	,461	1,000									
Oferta laboral (e)	-,441	,107	-,449	-,083	1,000								
Gestión departamental (f)	,830	,503	,725	,549	-,281	1,000							
Desarrollo profesional (g)	,723	,411	,683	,591	-,463	,823	1,000						
Estrés Laboral (h)	,734	,275	,705	,453	-,463	,698	,765	1,000					
Comunicación (i)	,644	,372	,461	,755	-,331	,678	,541	,653	1,000				
Incentivos (j)	,570	,403	,627	,472	-,175	,633	,703	,625	,553	1,000			
Clima Laboral (k)	,659	,364	,624	,491	-,265	,658	,584	,635	,763	,525	1,000		
Horas extras (l)	,599	,331	,465	,415	-,064	,645	,531	,521	,535	,621	,523	1,000	
Mejora de desempeño (m)	,423	,109	,475	,351	-,051	,358	,131	,415	,425	,436	,383	,473	1,000

El análisis realizado en la correlación de indicadores se puede determinar que existen evidencias estadísticas que existe influencia de la gestión del talento humano en la rotación del personal en las COAC del segmento 4 en Ambato.

Entre las relaciones que se encontraron se puede destacar que la gestión departamental tiene una alta incidencia en los procesos de inducción del personal que permiten al nuevo personal su familiarización con las organizaciones al incorporarse.

Adicionalmente, también tiene una alta correlación el desarrollo profesional que se obtiene en las áreas de trabajo con la gestión departamental que se desarrolla. Por otra parte, se observa una alta correlación entre el indicador comunicación y los indicadores oferta laboral y clima laboral. Es importante los procesos de comunicación en las organizaciones, cuando la comunicación entre el jefe y empleado es efectiva se logra un proceso de retroalimentación que permite disminuir la búsqueda de nuevas ofertas laborales y un buen clima organizacional; debilidades presentes según la encuesta aplicada y que es necesario fortalecer. Otro punto importante es la relación entre el desarrollo profesional y el estrés laboral.

El estudio desarrollado identifica niveles de significancia importante en la mayoría de los indicadores; en el caso de la oferta laboral es el único indicador que no tiene correlación significativa con las anteriores, lo que demuestra que las personas no tienen en cuenta los demás indicadores evaluados a la hora de tener en cuenta una mejor oferta laboral.

CONCLUSIONES

El estudio realizado demuestra que existe una estrecha relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal y, por tanto, la inadecuada gestión del talento humano es una de las causas de los niveles de rotación de personal en las COAC del segmento 4 en el cantón Ambato.

Para el desarrollo de la investigación se propone una encuesta que evalúe las variables de gestión del talento humano y rotación del personal a partir de 13 indicadores, medidos a través de una escala de Likert; la confiabilidad del instrumento fue calculada por el Alpha de Cronbach con un valor de 0,8476, que establece la confiabilidad del instrumento. Se tomaron como objeto de estudio 122 trabajadores de cuatro COAC del cantón Ambato que aceptaron su participación en el estudio.

Los indicadores analizados que tienen una mayor incidencia en la rotación del personal en las COAC del segmento 4 en el cantón Ambato son: pago de horas extras, bajos incentivos, deficiente evaluación del desempeño, falta de desarrollo profesional e ineficiente comunicación; estos indicadores evaluados contribuyen a que los trabajadores se desvinculen y exista una alta rotación del personal en las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragón, M. I. B., & Segura, J. S. (2015). ¿Es útil la gestión de los recursos humanos en los ayuntamientos? *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 21(1), 9-16
- Bustamante Paricoto, I. (2021). Rotación del personal como factores de eficiencia en el gasto público. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco, Escuela de Postgrado, Cusco, Perú.
- Cárdenas Tomaži, A., Díaz Croveto, G., & Julián Vejar, D. (2021). Problemas y temas emergentes en el estudio del trabajo en América Latina. *CUHSO (Temuco)*, 31(1), 10-25.
- Castro Vivar, K. V., Luna Altamirano, K. A., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Gestión del talento humano para la mejora laboral en el banco Solidario. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en*, 22(1), 184-203.
- Colcha Dias, J. E., Tapia Hermida, L. X., Romero Flores, M. L., & Chiriboga Zamora, P. A. (2021). Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services SA. *Polo del Conocimiento*, 6(7), 834-844.
- Deloitte Consulting. (2021). Estudio de Deloitte: El 91% de organizaciones encuestadas tuvo rotación de personal durante el 2021. Ekos: <https://www.ekosnegocios.com/articulo/estudio-de-deloitte-el-91-de-organizaciones-encuestadas-tuvo-rotacion-de-personal-durante-el-2021>
- Dorado, C. B., & Solarte, M. G. (2016). Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 60-70.
- Ekos. (2014). ¿Cuánto cuesta la rotación de personal? Ekos: <https://www.ekosnegocios.com/articulo/cuanto-cuesta-la-rotacion-de-personal>
- Enciso, C. E. P., & Villamizar, O. L. D. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá DC. *Suma de negocios*, 5(11), 39-48.
- Henríquez, J. S., & Calderón, V. C. (2013). Auditoría a la etapa de planificación y diseño del proceso de compensación. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 139-150.

- Hernández Olivares, S. E., Cruz Netro, Z. G., Meza Morales, M. I., & Cruz Netro, L. D. (2017). Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana.
- INEC. (2021). ENEMEDU - Trimestral enero-marzo 2021. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/enemdu-trimestral-enero-marzo-2021/>
- Jaramillo Garza, J., Moreno Castillo, A. K., Banda Muñoz, F., & Rocha Moreno, R. C. (2016). Principales factores que influyen en la rotación de personal. *VinculaTégica Efan*, 2(1), 2023-2039.
- Jaramillo Montoya, C., López Santamaría, P. A., Arias López, L. M., & Gómez Navarro, M. V. (2017). Deserción laboral en el canal tiendas de las distribuidoras de Medellín. *Revista CIES*, 8(2), 21-38.
- Lipa Flores, S. L. (2020). Factores de rotación de personal en Latinoamérica. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional de Administración, Puno, Perú.
- Pagalo Toalombo, S. S. (2021). Alerta temprana sobre la fragilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento tres de la provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.
- SEPS. (2021). Productos Estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/estadistica?actualidad-y-cifras#>
- Villacrés Poveda, V. G. (2018). a gestión de calidad y su relación con el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.
- Weller, J. (2011). Panorama de las condiciones de trabajo en América Latina. *Nueva Sociedad* (232), 32-49.