



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La rotación de personal y la productividad en una caja municipal de la  
región Lima Este 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Ludeña Aybar, John Oscar (orcid.org/0000-0002-2837-7016)  
Villanueva Vargas, Wendy Esther Lucia (orcid.org/0000-0002-9052-9826)

**ASESOR:**

Mag. Matias Vega, Darwin Guillermo (orcid.org/0000-0003-4810-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## Dedicatoria

Dedicamos con mucho afecto y amor a nuestros padres, darle las gracias por ser guías a lo largo de estos años de estudio, desde el inicio de nuestra carrera hasta el presente.

## Agradecimiento

A nuestro señor por ser nuestro guía y a nuestros profesores de la universidad por permitirnos aprender de sus experiencias teórico y práctico.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MESTAS VEGA DARWIN GUILLERMO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La rotación de personal y la productividad en una Caja Municipal de la región Lima Este 2023.", cuyos autores son VILLANUEVA VARGAS WENDY ESTHER LUCIA, LUDEÑA AYBAR JOHN OSCAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 30 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MESTAS VEGA DARWIN GUILLERMO DNI: 43345514 ORCID: 0000-0003-4810-1786	Firmado electrónicamente por: DMESTASV el 30-06- 2023 14:09:20

Código documento Trilce: TRI - 0560988



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, LUDEÑA AYBAR JOHN OSCAR, VILLANUEVA VARGAS WENDY ESTHER LUCIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La rotación de personal y la productividad en una Caja Municipal de la región Lima Este 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
VILLANUEVA VARGAS WENDY ESTHER LUCIA DNI: 74756785 ORCID: 0000-0002-9052-9826	Firmado electrónicamente por: EVILLANUEVAVA el 26-07-2023 16:24:32
LUDEÑA AYBAR JOHN OSCAR DNI: 44188500 ORCID: 0000-0002-2837-7016	Firmado electrónicamente por: JLUDENAA el 25-07-2023 23:33:29

Código documento Trilce: INV - 1272524

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores.....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	35

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Listado de expertos .....	18
<b>Tabla 2</b> Coeficientes de Alfa de Cronbach en los instrumentos.....	18
<b>Tabla 3</b> Test de normalidad de las variables Rotación de personal y Productividad .....	20
<b>Tabla 4</b> Relación entre rotación de personal y productividad.....	21
<b>Tabla 5</b> Relación entre rotación de personal y el factor humano .....	23
<b>Tabla 6</b> Relación entre rotación de personal y efectividad.....	25
<b>Tabla 7</b> Matriz de operacionalización de la variable rotación de personal .....	35
<b>Tabla 8</b> Matriz de operacionalización de la variable productividad .....	37
<b>Tabla 9</b> Distribución de preguntas de la dimensión ingreso de personal .....	83
<b>Tabla 10</b> Distribución de preguntas de la dimensión salida de personal .....	84
<b>Tabla 11</b> Distribución de preguntas de la dimensión factor humano.....	85
<b>Tabla 12</b> Distribución de preguntas de la dimensión efectividad .....	86

## Resumen

El trabajo de investigación “La rotación de personal y la productividad en una Caja Municipal de la región Lima Este 2023”, tiene como objeto principal de estudio identificar la relación entre la rotación de personal y la productividad de una caja Municipal de la Región Lima Este 2023.

El enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada ya que se usaron cogniciones previas para el análisis, de tipo no experimental de nivel correlacional. Para nuestro proyecto de investigación utilizamos como recurso la encuesta, el cual se realizó a 100 personas a través del instrumento del cuestionario. La validez de la herramienta fue verificada por tres expertos de la profesión de gestión administrativa, y utilizando el Alfa de Cronbach para calcular el grado de confiabilidad, los resultados fueron 0,921 para las preguntas de la variable rotación de empleados y 0,925 para las preguntas de la variable productividad.

Y como resultado del estudio se finiquitó que existe correlación positiva entre la rotación de personal y productividad con  $Rho = 0,720$  y una significancia de 0,000 en una Caja Municipal de la región Lima Este 2023.

**PALABRAS CLAVE:** rotación, productividad, efectividad, salidas, entradas, desempeño.



## **Abstract**

The research work "Staff turnover and productivity in a Municipal Fund of the Lima East 2023 region", has as its main object of study to identify the relationship between staff turnover and productivity of a Municipal Fund of the Lima East Region 2023.

The approach was quantitative, of an applied type since previous cognitions were used for the analysis, of a non-experimental type of correlational level. For our research project we used the survey as a resource, which was carried out with 100 personnel through the questionnaire instrument. The validity of the tool was verified by three experts from the administrative management profession, and using Cronbach's Alpha to calculate the degree of reliability, the results were 0.921 for the questions on the employee turnover variable and 0.925 for the questions on the variable productivity.

As a result of the study, it was concluded that there is a positive connection between the variable staff turnover and productivity with  $Rho = 0.720$  and a significance of 0.000 in a Municipal Fund in the Lima East 2023 region.

**KEYWORD:** turnover, productivity, effectiveness, exits, entrances, performance.

## I. INTRODUCCIÓN

La productividad laboral muestra el desempeño, el logro de los objetivos y el uso de los recursos por parte de los subordinados en las labores y/o actividades diarias de sus puestos de trabajo. La eficiencia, por lo tanto, se refiere al uso pleno de los medios durante la ejecución de las actividades; la eficacia, por otro lado, se refiere al plan para lograr un plan a través del uso claro y óptimo de los recursos. (Alamar Belenguer & Guijarro Tormo, 2018).

(Barrios Valencia, 2021) Nos indica que las actividades de capacitación constantemente ayudaran con la efectividad de los colaboradores para la productividad, en base a las normas y políticas de crédito que se encuentren vigentes en la empresa, por otro lado, también es importante capacitarlos permanentemente ante los cambios e innovaciones que la empresa adopte. La alta productividad es la base del crecimiento económico sostenido. Creemos que las principales razones de la baja productividad laboral son el bajo nivel de competencia, el grave atraso tecnológico, los equipos obsoletos y la inversión insuficiente. (Fedulova, y otros, 2019)

La rotación del personal en el área comercial es un índice que se estudia constantemente según la gestión de recursos humanos la cual debe ser controlada para no alcanzar el promedio del índice del mercado (Aquice Quispe, Poma Mamani, & Peña, 2019). También los resultados de una publicación sugieren que las organizaciones deben prestar la debida atención al progreso de los objetivos profesionales, el desarrollo de habilidades profesionales, la tasa de promoción y el crecimiento salarial de sus empleados talentosos. Esto significa que estos factores son críticos para ahorrar el costo de contratar nuevos empleados, reducir las tasas de rotación esperadas/reales y retener empleados experimentados y de alto rendimiento en la industria hotelera. (Ohunakin, Adeniji, Oludayo, & Osibanjo, 2018)

Se conoce que las Cajas Municipales son organizaciones privadas que forman parte del sistema financiero y en la actualidad existe una gran gama de oferta y demanda tanto en los productos y servicios que ofrecen, como en la mano

de obra. Es por ello que existe la necesidad de realizar esta investigación en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, la cual es una entidad supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, cuya función principal es captar ahorros de los clientes pasivos para a su vez colocar créditos a los clientes activos, con fondos propios y de los ahorristas. Esta caja Municipal compite en el mercado hace 34 años desde su creación, con grandes bancos y cajas cuyo patrimonio es más grande que esta.

Mantener su posicionamiento en el mercado no ha sido tarea fácil, ya que siempre deben estar prestos a adaptarse a los cambios de factores externos para mantenerse. Y la mejor manera es trabajando con el recurso humano óptimo y eficiente para cumplir con los objetivos planteados como empresa. Ante la gran competencia con otros bancos y cajas municipales, los empleados siempre están en una búsqueda de nuevas y mejores oportunidades laborales. Es así que esta investigación contribuirá con la necesidad de la empresa que es identificar la relación que existe entre la rotación de personal y la productividad. Ante la problemática planteada, tenemos como problema general: ¿La rotación del personal tiene relación con la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este?, y dos problemas específicos: ¿Cómo identificaremos la relación entre la rotación de personal y el factor humano de una Caja Municipal de la región Lima Este?, ¿Cómo identificaremos la relación entre la rotación de personal y la efectividad de una Caja Municipal de la región Lima Este?

La justificación Metodológica, aportara positivamente a la investigación, la planeación, levantamiento y validación con los datos trabajados. Como Justificación teórica, se tiene la contribución de diversos autores de tesis y artículos, como también referencias encontradas para el inicio de actividades de nuestro proyecto de investigación. La justificación académica es que la habilidad adquirida puede fortalecerse a medida que se desarrolla. La justificación económica, considerando la solución del problema ayudara a las otras empresas a mejorar y evitar gastos recurrentes con lo que cuesta la contratación de nuevos personales, por último, como justificación Social, permitirá una nueva perspectiva empresarial, cambiara la visión y forma de pensar de los empresarios con respecto a la mejora continua.

Según el problema planteado líneas arriba, consideramos como objetivo general de la investigación: Identificar la relación que existe entre rotación de personal y la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este. Como objetivos específicos tenemos: Identificar la relación entre la rotación de personal y el factor humano de una región de una Caja Municipal de la región Lima Este, Identificar la relación entre la rotación de personal y la efectividad de una Caja Municipal de la región Lima Este.

La hipótesis general propuesta en la presente investigación, expresa que se determinó que hay correlación positiva entre la rotación del personal y la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este.

## II. MARCO TEÓRICO

Al examinar la información relacionada a la variable en cuestión de estudio en distintas fuentes bibliográficas, consideramos antecedentes que permite ahondar su relación al entorno organizacional. Dentro de las fuentes encontramos que la rotación de personas es un fenómeno que se presenta desde diferentes ángulos y es cuando uno o más colaboradores sean despedidos o decidieron dejar la empresa porque requería reclutar nuevos empleados y quedarse en un lugar improductivo en esta situación. En cambio, puede suceder que el colaborador es seleccionado o designado para un cargo de mayor poder y nivel superior responsabilidad. (Macario De Paz, 2018). La intención de rotación puede verse como un movimiento de mano de obra para abandonar una organización. La intención de la rotación puede ser la renuncia de un miembro de la organización, dejar la organización, despido o muerte. (Silaban & Syah, 2018)

El índice de rotación indicado es cuando a la empresa le permite retener a su mano de obra de buena calidad y así reemplazar a los que no cumplen con el perfil exigido para las actividades o estos no se corrigen (Chiavenato, 2017). Considerando que los costos de rotación de personal en este tipo de empresas son determinantes, ya que su personal es el principal recurso para obtener los objetivos trazados, ahí Chiavenato los clasifica en tres categorías, como costos primarios, que son cuantitativos, costos secundarios, que son cualitativos y costos terciarios, que solo se estima.

También es importante comprender las variables que pueden conducir a las intenciones de rotación. Además, los hallazgos sugieren que dos predictores de la intención de rotación son la satisfacción laboral y la integración laboral, lo que hace que los gerentes consideren ambos factores al desarrollar políticas y procedimientos para los empleados. (Skelton, Nattress, & Dwyer, 2018). Asimismo, en el análisis de los datos de la encuesta recopilados de 722 empleados bancarios en Vietnam. Los resultados muestran que la inteligencia emocional tiene un impacto negativo en la pretensión de rotación de los trabajadores, parcialmente mediada por el conflicto trabajo-familia y el desgaste laboral. (Giao, Bui, Huan, Tushar, &

Quan, 2020)

El autor (Becerra García, 2018) quien señala en su estudio que para definir la relación entre la rotación de empleados y la productividad en determinada región de una empresa del Callao, indica que tiene como resultado como una conveniencia positiva entre las variables, esto indica que, si la rotación de personal es mayor, el impacto negativo en la productividad también será mayor.

Además, (Vizueta Choez, 2021) argumenta que las emociones negativas y la insatisfacción laboral se consideraron como las principales causas, mientras que la estabilidad laboral, las interacciones entre los miembros del trabajo, el disfrute del trabajo, los beneficios laborales y los horarios fueron indicadores de la satisfacción del trabajador; ya que los empleados que están motivados y satisfechos con su trabajo y su entorno se comportarán mejor, podrán agregar más valor al propio trabajo, lo que ayuda a la empresa a crecer.

(Cubillos Calderon, Reyes Parga, & Londoño Betancourt, 2017), llevaron a cabo un estudio en el que analizaron los motivos de la pérdida de personal en el área de ventas en donde concluyeron que esto tienen su origen en las causas relacionadas con la política de la organización, con los factores motivadores y la cultura y clima de la organización. Además, (Lozano Satalaya, 2021) indica que los trabajadores renuncian a la empresa porque no cumplen con sus expectativas en el ámbito personal, profesional, laboral y social.

Por su parte, (Magnus, 2018), comenta que una empresa debe propiciar y motivar a sus colaboradores para que aumenten su productividad, además, debe apoyar el trabajo en equipo, en el cual debe existir el apoyo mutuo, y debe primar un entorno y agradable donde se puedan lograr más resultados. Y para añadir en otro campo, el personal universitario se considera el activo más valioso en la docencia y la investigación. La productividad y el rendimiento académico disminuyen cuando los docentes experimentados y competentes manifiestan su disposición a dejar sus trabajos actuales. (Shah, y otros, 2020)

Además, en un estudio los hallazgos exponen que el liderazgo ético tiene un impacto alentador en la complacencia laboral y en la realización laboral de los empleados, y un efecto negativo en el intento de rotación de los empleados. La satisfacción laboral modera el efecto del liderazgo ético en el desempeño laboral de los empleados y la intención de rotación. Los hallazgos sugieren que los comportamientos de liderazgo ético exhibidos por los gerentes en el lugar de trabajo aumentan la probabilidad de satisfacción de los empleados y el desempeño laboral, al tiempo que reducen su disposición a irse. (Shafique, Kalyar, & Ahmad, 2018)

Así mismo, La rotación de personal, también conocida como recolocación de personas, se conceptualiza en términos administrativos como el balanceo de personas entre una empresa y su ambiente, está determinado por el número de personas que ingresan y deja la empresa, estas se ven afectadas por factores internos propias de la organización y externas del mercado. (Campos et al., 2019). También las horas de teletrabajo adecuadas pueden mejorar la productividad, pero cuando los tiempos del trabajo a distancia son demasiadas extensas, el teletrabajo puede reducir la eficiencia y eficacia de las actividades. Ante ello, el trabajo a distancia mejora el regocijo con la vida, y mejora la eficiencia del trabajo. Además, el teletrabajo aumenta el equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares, pero al reducir el estrés no afecta directamente a la productividad. (Kazekami, 2020)

Así mismo, Bogatyreva y Simonova (2019), indican que otra singularidad esencial de la productividad es la disciplina, ya que los grupos colaborativos deben concentrarse en las tareas que realizan y utilizar su tiempo en la organización. Además, los trabajadores deben ser conscientes críticamente, es decir, capaces de discernir lo que están haciendo, si es bueno o malo. Las direcciones principales para mejorar las actividades laborales de los trabajadores y sus beneficios materiales para los resultados laborales y la productividad laboral son: introducir sistemas de compensación de incentivos donde no se usaban antes, cambiar los sistemas de compensación de incentivos existentes para mejorar su función de incentivo (indicadores). Cambios en las condiciones de bonificación, montos de bonificación por cumplimiento y sobrecumplimiento de métricas establecidas.

(Bogatyreva & Ilyukhina, 2022)

Productividad Laboral, según (José & Rocío, 2018), es la representación del rendimiento, la eficacia y eficiencia de los trabajadores durante la ejecución de su trabajo, la eficiencia se refiere a la óptima utilización de los recursos en el momento que se realizan las actividades y la eficacia la consecución de los objetivos planteados con uso óptimo de los medios. (Machado & Davim, 2017) Indica que la gestión es la actividad central que afecta en gran medida que una organización sirve a las personas. El que una organización pueda lograr con éxito sus metas y cumplir con sus responsabilidades comunitarias, mucho depende de su manager. Si los gerentes hacen bien su trabajo, una organización tiene el potencial para alcanzar sus metas y volverse productiva.

Se pueden definir y calcular medidas de productividad cuantificables. En algunos casos, estas medidas son directamente atribuibles al proveedor, en otros casos, pueden ser el colectivo de toda la práctica. Algunos ejemplos incluyen visitas, destinatarios facturables y unidades de valor relativo. (McGuire, Olivo, & Yackzan, 2021)

(Csáfordi, Lőrincz, Lengyel, & Kiss, 2020) Indican que el efecto de las diferencias de productividad es mayor cuando la movilidad laboral representa un mayor porcentaje de la fuerza de trabajo de la empresa receptora. En casos extremos, cuando la rotación laboral alcanza al menos el 30% de la fuerza laboral de la empresa receptora, un diferencial de productividad positivo de al menos el 65% se asocia con un aumento de productividad del 50% al 55% en la empresa receptora. Este vínculo también fue importante para las diferencias negativas de productividad, pero el efecto pareció ser menor. Al explorar cómo los diferentes flujos laborales afectan la productividad de las empresas, debemos considerar varias explicaciones alternativas. El primer problema surge cuando una empresa cambia su combinación de insumos, por ejemplo, invirtiendo en instalaciones de producción más eficientes sin cambiar la fuerza laboral, lo que añade automáticamente la productividad laboral de la empresa.

(Burda, 2018) Indica que la energía y la actitud de los colaboradores son



factores de gran importancia ya que esto determinara la productividad laboral, asimismo contar con los recursos y equipos necesarios en la institución para su óptimo desempeño de los trabajadores en cada labor que ejecutan. Por su parte (Magnus, Employment protection and labor productivity, 2018) refiera que, para mejorar la productividad, la empresa deber motivar y brindar incentivos a sus trabajadores, así como fomentar el trabajo en equipo, apoyo mutuo y adecuado clima laboral, esto influenciara en que se alcancen las metas trazadas.

Mientras tanto (Herrera, Granadillo, & Gómez, 2017) la definición de producción es muy valioso en la gestión empresarial. Con esta versificación, se puede dar cuenta de los medios usados para recabar sus propósitos comerciales. Esta noción está profundamente coordinada con la definición de eficiencia y eficacia, a través de estas métricas se puede evaluar la suficiencia de una empresa para obtener sus fines y perfeccionar los recursos limitados de los que se dispone. (Taheri, 2021) Las organizaciones deben centrarse en el enriquecimiento de los empleados y la satisfacción laboral para reducir su disposición a irse. La dirección del impacto social es uno de las dificultades que hacen frente las compañías en muchos países del mundo, incluido Irán, y tiene un impacto negativo al aumentar los costos organizacionales.

(Altimiras, 2017) En su estudio, manifiesta que la rotación de empleados tiene consecuencia financiera el 38% del salario anual, por ello brindan acciones para evitarlo, la motivación se considera un factor importante para mantener a una persona en su trabajo, que requiere crear oportunidades de crecimiento mientras se desarrolla un plan de inversión en capacitación y por lo tanto se verá recompensando en rentabilidad, ya que será inversamente proporcional al reclutamiento e incorporación de la empresa. Asimismo, el empowerment se puede categorizar como una herramienta que permite a los gerentes y al equipo integrarse para comunicar sus objetivos.

Por su lado (García, 2017) menciona que en los puestos de tecnología y ventas has sido trabajos con mayor rotación debido a los déficits en términos de educación y experiencia. A más inversión más inversión, mayor demanda de

colaboradores, pero no se basa en la calidad ya que en la mayoría de los casos la inexperiencia y expectativas salariales que no cumplen con los requisitos del empleador. Además, dice que, si un trabajador no tiene la experiencia y la educación, esta se reemplaza con capacitación y si tiene el deseo de superación los resultados se verán reflejados en la empresa.

(Tamaya & Calderon, 2017) dicen que las instituciones de las micro finanzas se afrontan en un mercado súper competitivo, ya que se componen por empresas locales y extranjeras, ante ello lo ven más difícil poder colocar créditos en base a los objetivos y metas exigidas, aquí se pone en certeza los riesgos que conlleva los créditos erróneamente mal evaluados en gestiones anteriores y actual. Asimismo, existe problema de información asimétrica en este rubro, quiere decir que la entidad que presta el dinero no cuenta con toda la información necesaria sobre el prestatario. (Roca Espinoza, Garcia Perez, & Gomez Guillamon, 2018).

La productividad en este sector se ve afectada cuando no se cumple las metas consignadas por varios motivos. (Alcedo, 2017) en un estudio que realizo a una entidad financieras, concluyo que su productividad era baja debido a que los empresarios de la zona no eran formales y por ello tenían poco acceso a sus créditos sean aprobados por sus políticas de evaluación, por ellos los asesores no cumplían con las metas. (Ekweogwu, Okunbor, Iruonagbe, Adebayo, & Chiazor, Financial benefits, emoluments and labour turnover : a study of selected banks in Alimosho local government area of Lagos state, 2018) Señalan que la alta rotación laboral da como resultado la pérdida de los empleados más productivos de una organización. Esto da como resultado costos adicionales para reclutar y capacitar a nuevos empleados. La rotación laboral afecta a las organizaciones ya que los empleados más productivos se van con frecuencia. Los investigadores señalan que, si los empleadores se enfocan en los salarios de los empleados, los motiva a desempeñarse mejor en el trabajo, lo que lleva a resultados productivos. La productividad de los empleados traerá beneficios a la organización.

Por otro lado, en otro estudio que se realizó en una caja rural, se destacó que el problema central fue la falta de conocimiento en los analistas de créditos,

esto trajo consigo la insuficiente captación de cliente para que se pueda cumplir con la productividad trazada. (Zuñiga, 2019). Además, Las altas tasas de rotación conducen a una baja moral entre otros empleados, y la empresa tiene gastos adicionales que podrían gastarse mejor en otra parte. Cada organización debe investigar un poco para descubrir cómo hacer que los empleados se sientan satisfechos y apreciados. Los gastos prevenibles se utilizan para el reclutamiento, la capacitación, los beneficios de los empleados y el tiempo de preparación de todos los nuevos empleados. Es importante saber que los empleados finales de una empresa se ven afectados por la rotación. (Van Staden, 2017)

La productividad es sistemática, es decir, no está determinada por un solo factor, sino que son varios los factores que determinan el nivel de productividad de una organización, se pueden encontrar factores internos, influencias organizacionales sobre ella y factores externos que no dependen de la empresa, sino que también determinan su comportamiento productivo, entre los factores más importantes se destaca el recurso humano. (Fontalvo Herrera, De La Hoz Granadillo, & Morelos Gómez, 2018)

Para que una organización alcance la productividad se deben considerar diferentes aspectos controlables e incontrolables, los primeros son factores internos, que son parte de la empresa, y los segundos son factores externos, que no dependen de la organización. Estos factores influyen en el desarrollo de la productividad organizacional. (Ramírez Méndez, Magaña Medina, & Ojeda López, 2022)

La productividad de una empresa depende en gran medida de su capital humano, es por ello que las organizaciones deben priorizar estrategias encaminadas a brindar satisfacción laboral a sus empleados y entender que los empleados no son máquinas programadas para trabajar, sino seres humanos con necesidades que deben ser tenidas en cuenta, especialmente luego del impacto de la pandemia del COVID-19 en el recurso humano ya que afecta la salud física y mental de las personas. (García Martínez, García Álvarez, & Suárez Jiménez, 2022)

La evidencia obtenida sobre el objetivo general mostró una alta correlación positiva entre las variables rendimiento laboral y teletrabajo,  $r = 0,790$ ,  $\text{sig} < 0,01$ , lo que sugiere una fuerte correlación entre las dos variables inclusive en el contexto de una emergencia sanitaria flexibilidad y capacidad de adaptación rauda al cambio. Las TIC, el logro de las metas organizacionales se conjugan con el crecimiento de las actividades individuales, la consolidación de la cultura organizacional y el progreso del desempeño profesional.(Dávila Morán, Aguero Corzo, Castro Llaja, & Vargas Murillo, 2022)

(Esquen & Villegas, 2018) En la localidad, las dificultades en la productividad laboral son de suma importancia en las empresas, muchas veces no se ha resuelto por que no se identifica de manera rápida y óptima para que se pueda analizar los factores claves que conciernen al ambiente laboral, así como la destreza para la toma de decisiones de manera estratégica con el fin de que estas sean resueltas a tiempo y de manera asertiva. (Ekweogwu, Okunbor, Iruonagbe, Adebayo, & Chiazor, 2018)De los resultados de este estudio, se puede concluir que los pagos de salarios son muy importantes en toda organización. Reduzca la rotación laboral en su organización. Si no existe una buena estructura de compensación en la organización, los empleados dejarán sus trabajos en busca de mejores tratos. La compensación juega un papel importante en la motivación de los empleados para realizar sus funciones de manera más eficaz.

Por otra parte, (Urgilés, Álvarez, & Zurita, 2019) En su estudio tuvo como objetivo conocer el nivel de producción en esta empresa, lo que concluyo que esta era baja, debido a que los logros y metas de esta cooperativa es a corto plazo y el tiempo no es suficiente para alcanzarlo, generando insatisfacción en los directivos. Sin embargo, los trabajadores aseguraban que ellos cumplen con sus tareas a diario cumpliendo con lo designado por sus jefes inmediato. (Reed & Berkley, 2022) Indican a medida que las empresas continúan lidiando con los desafíos y las interrupciones de la pandemia y la alta rotación de renuncias masivas, protegen la información valiosa en el corazón de su negocio y toman medidas para garantizar que las separaciones de empleados no expongan secretos comerciales críticos.

(Pizarro Torres, 2017), estudio la motivación y la productividad de los empleados en una sociedad privada, quería conocer el nexo entre estas variables de la investigación. Coge como muestra a 50 de ellos, y concluye que, si existe una conexión, obteniendo como resultado estadístico 0.618, quiere decir que el vínculo es del 40%, así como las dimensiones de las variables, obteniendo tendencia de la productividad en un 78%.

(Fernández & Sánchez, 2019), en su artículo científico, tuvo como objetivo definir si es que existe relación entre estas variables, tomando como muestra 50 personas de la empresa. Concluyendo que la comunicación interna se relaciona con la productividad, ya que el resultado fue del sesenta y nueve por ciento, debido a los cambios generados en la empresa, además de que el clima y trato entre ellos no es la mejor, dando como resultado que el rendimiento sea aún más bajo.

Además, (Leon Taipei, 2018), realizó un estudio para analizar el vínculo entre el compromiso organizacional y la productividad laboral, trabajando como muestra de 164 colaboradores, concluyendo que el compromiso está en un 57% y la productividad en un 55% y obteniendo un 62% de vínculo entre ambas variables.

En un estudio tomaron como muestra 44 trabajadores, obteniendo como resulta, las habilidades gerenciales en un cincuenta y nueve por ciento y un nivel de productividad en un cuarenta y cuatro por ciento. El grado del vínculo es del 25%, lo que quiere decir que el personal ejecutaba sus tareas gerenciales de manera asertiva (Saavedra Pinedo, 2017).

(González-Tenemaza, Quinteros-Cortzar, Ordoñez-Laso, & Torres-Palacios, 2020), indican que la productividad en el trabajo en uno de los puntos importantes que se tiene en cuenta, ya que mientras esta sea mayor, mejor será el servicio que se brinda a los clientes.

Con respecto a la importancia de la productividad en los trabajadores, (Mora, 2017) indica que este se encuentra muy relacionado al interés que la empresa le ponga a esta variable. Este factor clave tiene como objetivo generar el máximo

trabajo posible, producto de las acciones productivas y los recursos para realizarlos y alcanzar las metas. Por su parte, (Parra Gavilanes & Parra Silva, 2019), refiere la importancia de la productividad, debido a que coopera con el desarrollo y el crecimiento de la competitividad de la empresa. asimismo, la importancia que los objetivos estén bien establecidos, incentivando la pro actividad, fomentando el trabajo en equipo, la innovación tecnológica, delegando responsabilidades de forma ordenada y la planificación de las actividades con tiempo anticipado para evitar contratiempos.

En todas las industrias y organizaciones, encontramos que el nivel óptimo de rotación es del 9,0 %, momento en el que las empresas pueden aumentar la productividad en un 5,3 % en lugar de cero rotaciones. Además, determinamos que la rotación estaría sesgada solo en el nivel de umbral del 22,4 %, en lugar de una rotación cero. Finalmente, a tasas de interés altas, el efecto marginal negativo de la rotación se debilita y el efecto marginal de la rotación es cercano a cero. (De Winne, Marescaux, Sels, Van Beveren, & Stijn, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

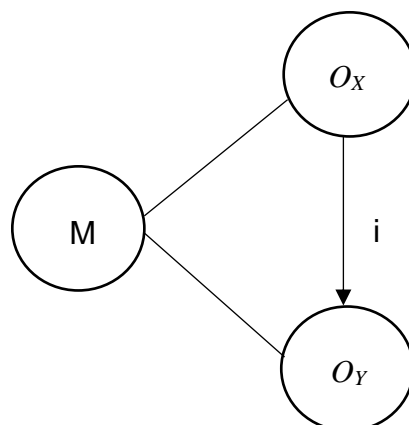
##### Tipo de investigación

De acuerdo a su objetivo, el proyecto de investigación es aplicada en tanto resuelve el problema, aplica y utiliza los conocimientos adquiridos (Ortega, 2017). En esta investigación se utilizan herramientas científicas para dar respuesta a los problemas y cumplir con los objetivos presentados.

Se utilizan métodos cuantitativos porque existen suposiciones, y los datos se recopilan y luego estudiarlo estadísticamente (Hernández y Mendoza, 2018). Para este estudio se utilizan herramientas estadísticas, para analizarlos y luego interpretarlos ya si dar solución a las cuestiones y objetivos; y a su vez validar las hipótesis.

##### Diseño de investigación

El diseño de investigación objeto de estudio, tiene un diseño no experimental porque no hay controles de variables ni manipulaciones; quiere decir que las variables en estudio no están siendo manipuladas; el tipo de diseño no experimental es transversal porque se analizará la incidencia en un momento dado, quiere decir que la población de estudio se analiza en un mismo tiempo. Además, la investigación será de nivel correlacional por su alcance, pues se busca el grado de correlación entre variables e implica una explicación de la causa (Hernández & Mendoza, 2018). En este estudio se intenta determinar la relación que existe entre las dos variables de investigación.



Donde:

M: Muestra

$O_x$ : Observación de la variable rotación de personal

$O_y$ : Observación de la variable productividad de una agencia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito

i: Determinar la relación entre las dimensiones de rotación del personal y la productividad de una agencia de una Caja Municipal.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Rotación de personal**

Es la variable independiente de enfoque cuantitativo. Para (Dolores Guadalupe, Ruíz Torres, Ruiz, & Hernández Soto, 2020) La rotación de personal es la separación de puestos de trabajo decidida unilateralmente por un colaborador que genera un desajuste en la plantilla laboral ya que genera vacantes no planificadas y genera problemas a la organización, así como cuando la organización decide no prestar servicios. Un colaborador pidió una rotación controlada. La rotación de personal se puede dar de dos formas, la primera cuando el trabajador renuncia a su puesto y empresa sea voluntaria o involuntaria y este ya no pertenece más a la organización; y la segunda cuando se da por ascensos o cambios de puestos y áreas, este tipo de rotación se da internamente dentro de la empresa, que puede ser por cambios de políticas o estrategias de trabajo.

#### **Definición operacional**

La identificación de rotación de personal se debe factores externos e internos, teniendo como la primera dimensión, ingreso de personal, a través de los siguientes indicadores: Convocatoria, reclutamiento, entrevista y contratación; y la segunda dimensión, salida de personal, con los siguientes indicadores: Renuncia voluntaria y renuncia involuntaria; estos indicadores serán medidos en una escala ordinal a través de un cuestionario a la muestra de estudio para identificar la percepción de los colaboradores en un momento determinado.



## **Variable 2: Productividad**

Es la variable dependiente en el proyecto de investigación. Para (Juez, 2020) la productividad es una escala de trabajos que mide los bienes y servicios producidos por los recursos empleados, ya sean estos recursos tangibles o intangibles, y se calcula en determinado tiempo, y su objeto es medir la eficiencia del uso de los bienes como resultado. Cuantos menos recursos se inviertan en generar el mismo o más beneficio, más eficiente será. La productividad es un indicador relevante para las organizaciones, pues esta es la que permite tener mayor ganancia y al término del ejercicio mejores utilidades, cuando los trabajadores son productivos mejores serán los resultados como organización global.

### **Definición operacional**

El cumplimiento de la productividad se evaluará en base a dos dimensiones, la primera es el factor humano, a través de los siguientes indicadores: Adaptación al cambio y trabajo en equipo; y la segunda dimensión es efectividad con sus siguientes indicadores: Uso óptimo de recursos, cumplimiento de metas y rapidez en la realización de las actividades, estos indicadores serán medidos en una escala ordinal que permitirá cumplir el objetivo planteado mediante un cuestionario.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

La investigación tendrá como objeto de estudio a los trabajadores de una Caja Municipal de la Región Lima Este, que está compuesto por 10 agencias y está conformado por un total de 100 trabajadores del área comercial.

- **Criterios de inclusión:**

Todos los trabajadores del área comercial - operativa de una región de agencias de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la Región Lima Este. Cabe indicar que el área comercial, también se le llama área de ventas en donde trabajan en base al cumplimiento de las metas para cada uno y como agencia en general.

- **Criterios de exclusión:**

Los trabajadores del área administrativa de una región de agencias de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la Región Lima Este.

**Muestra:**

Para nuestra investigación la muestra en estudio está conformado por los 100 trabajadores del área comercial de una región de agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la región Lima Este.

**Muestreo:**

De acuerdo a los aportes de Soto (2018), el muestreo aplicado será censal y por conveniencia.

**Unidad de análisis:**

Se considera a cada colaborador de una de una región de agencias de una Caja Municipal ubicado en Lima y que cumple con los criterios de inclusión y exclusión definidos para el presente estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

En el estudio se realizará la encuesta, dirigida a trabajadores del área comercial para determinar el nivel de relación entre las dimensiones de rotación del personal y la productividad de una Caja Municipal.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizará una encuesta que este compuesto por 18 preguntas, el cual se calificara mediante la escala calificación de Likert para analizar a la variable rotación de personal y se utilizó una segunda encuesta que está conformado por 17 preguntas, el cual se calificara mediante la escala calificación de Likert, para analizar la segunda variable productividad. En total la encuesta está compuesta por

35 preguntas para que luego sean analizadas e interpreta según los resultados de la estadística.

## Validez

Los instrumentos se validaron por medio de un profesional experto en administración, quienes calificaron cada afirmación en el cuestionario.

### Tabla 1

#### *Listado de expertos*

Experto	Especialidad
Mg. Máximo Antonio, Bocanegra Cruzado	Administración
Mg. Wilmer Fermín, Castillo Márquez	Administración
Dr. José Antonio, Benites Vargas	Administración

*Nota.* Mg.: Magister; Dr.: Doctor

## Confiabilidad

En los estudios, se utilizaron los coeficientes alfa de Cronbach para determinar el nivel de concordancia, la versatilidad total y la uniformidad de las herramientas desarrolladas. Se realizó un pilotaje a 100 trabajadores para aplicar y determinar los coeficientes encontrados en el instrumento.

### Tabla 2

#### *Coefficientes de Alfa de Cronbach en los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario rotación de personal	0,921	Excelente
Cuestionario productividad	0,925	Excelente

### **3.5. Procedimientos**

Para el trabajo de investigación se apertura con la autorización correspondiente a la empresa en mención, luego de su revisión se procedió con el cuestionario piloto a fin para demostrar que los instrumentos son confiables. Como segunda etapa está el desarrollo del proyecto que requiere hacer uso de los instrumentos con la población y muestra que se estableció, y finalmente analizar la información obtenida, para definir las conclusiones, ello después de haber realizado la discusión con los antecedentes encontrados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el presente proyecto de estudio se analizará la información utilizando la herramienta SPSS versión 25 y Microsoft Excel para las tablas de disposición de frecuencia requeridas para el análisis descriptivo. En cuanto al análisis inferencial, se aplicará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk ya que el tamaño de la muestra es de 100 trabajadores, teniendo en cuenta la correlación entre variables y dimensiones mediante la prueba de Spearman, y finalmente se hallará la prueba de la tasa de incidencia mediante la T.

### **3.7. Aspectos éticos**

El proyecto de investigación consideró los buenos principios y comportamiento aceptable en las encuestas, utilizando los criterios de citación de la 6ª edición de la APA, teniendo en cuenta el autor y el año de la encuesta, incluyendo la realidad, el contexto y el marco teórico en cuestión. También se respetan las normas de los lineamientos vigentes de la Universidad César Vallejo y, finalmente, es completamente confidencial en cuanto a los datos de los encuestados y procedimientos de la empresa.

#### IV. RESULTADOS

Terminado las actividades de recopilación de datos, procedimos con la recopilación de los resultados en el programa SPSS versión 25, con el ingreso de los resultados de la encuesta, agrupamos las puntuaciones por dimensiones y variables, las valoraciones se sometieron a un Test de Normalidad, de este modo se pudo obtener el coeficiente acertado para las correlaciones, se debe tener en cuenta que los resultados se evalúan frente a los siguientes supuestos:

**Tabla 3**

*Test de normalidad de las variables Rotación de personal y Productividad*

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	de	,114	100	,003	,913	100	,000
Productividad		,145	100	,000	,904	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** SPSS 25

#### Interpretación

De acuerdo a la tabla anterior, la prueba de normalidad realizada a nuestros datos nos permite optar por la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que nuestra muestra consta de 100 elementos, los datos de nuestra variable de estudio no se encuentran normalmente distribuidas, como resultado, el nivel de significación es 0.000 ( $< 0.05$ ). Por ello, se utiliza el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad.

**Objetivo general:** Identificar la relación que existe entre rotación de personal y la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: Se determinó que hay relación negativa entre la rotación del personal y la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este.

Hi: Se determinó que hay relación positiva directa entre la rotación del personal y la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este.

**Tabla 4**

*Relación entre rotación de personal y productividad*

		<b>Correlaciones</b>		
			Rotación de personal	Productividad
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** SPSS 25

## Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, podemos ver que hay una relación significativa entre la variable rotación de personal y productividad, ya que el resultado estadístico arroja como resultado un nivel de 0,000 (sig. bilateral). Entonces eso nos dice que ya existe evidencia para aceptar la  $H_1$ , y rechazar la  $H_0$ , porque la  $p$  es  $\leq 0.05$ . Además, se alcanzó un grado de relación alta de 0,720, (rho de 0,60 a 0,79), y esto señala que la correlación es positiva, porque su valor es positivo, quiere decir que las variables están asociadas en sentido directo. Los resultados indican la aceptación de la  $H_1$ : “Se determino que hay correlación directa entre la rotación del personal y la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este”.

Así mismo, para determinar el coeficiente que determina, se efectúa el siguiente cálculo: (Coeficiente de correlación)<sup>2</sup>, siendo este su semejante a (0,720)<sup>2</sup>, obteniendo como resultado 0,5184, y en término porcentual 51,84%. De modo que, se puede apreciar que la rotación de personal se relaciona en 52% con la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este.

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación entre la rotación de personal con el factor humano de la Caja Municipal de la región Lima Este.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: Se determinó que no hay relación entre la rotación personal y el factor humano de la Caja Municipal de la región Lima Este

Hi: Se determinó que hay relación entre la rotación de personal y el factor humano de la Caja Municipal de la región Lima Este

**Tabla 5**

*Relación entre rotación de personal y el factor humano*

		<b>Correlaciones</b>		
			Rotación de personal	Factor humano
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Factor humano	Coeficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** SPSS 25



## **Interpretación**

De acuerdo a la tabla anterior, existe una relación significativa entre la variable rotación de personal y la dimensión factor humano, ya que el resultado estadístico arroja como resultado un nivel de 0,000 (sig. bilateral). Entonces eso nos dice que ya existe evidencia para admitir la  $H_1$ , y rechazar la  $H_0$ , porque la  $p$  es  $\leq 0.05$ . En esa misma línea, se llegó un grado de relación alta de 0,678, (rho de 0,60 a 0,79), y esto indica que la relación es directa por que su valor es positivo, quiere decir si la rotación de personal mejora y se da entre puestos dentro de la empresa, el factor humano como dimensión también es positivo.

**Objetivo específico 2:** Identificar la relación entre la rotación de personal y la efectividad de la Caja Municipal de la región Lima Este.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: Se determinó que no hay relación entre la rotación de personal y la efectividad de la Caja Municipal de la región Lima Este.

Hi: Se determinó que hay relación entre la rotación de personal y la efectividad de la Caja Municipal de la región Lima Este.

**Tabla 6**

*Relación entre rotación de personal y efectividad*

<b>Correlaciones</b>			
		Rotación de personal	Efectividad
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,675**
		N	. 100
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,675**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 . 100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** SPSS 25

## **Interpretación**

De igual manera en la tabla anterior, existe una relación significativa entre la variable rotación de personal y la dimensión efectividad, ya que el resultado estadístico arroja como resultado un nivel de 0,000 (sig. bilateral). Entonces eso nos dice que ya existe evidencia para admitir la  $H_1$ , y rechazar la  $H_0$ , porque la  $p$  es  $\leq 0.05$ . En esa misma línea, se llegó un grado de relación alta de 0,675 (rho de 0,60 a 0,79), y esto indica que la relación es directa por que su valor es positivo, quiere decir que, si la rotación de personal mejora y se da entre puestos dentro de la empresa, la variable y la dimensión efectividad también mejora.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la tabla 4, podemos evidenciar que existe una alta relación entre la variable rotación de personal y productividad, obteniendo una correlación de Rho de Spearman de 0,720, quiere decir una correlación positiva y un valor de significancia de 0,000, ello concuerda con (Becerra García, 2018) quien señala en su estudio que para definir la relación entre rotación de personal y la productividad en un área de una empresa en Callao, señala su resultado como una correlación positiva entre las variables, quiere decir si la rotación de personal es mayor, el impacto en la productividad también será mayor. Además, (Ekweogwu, Okunbor, Iruonagbe, Adebayo, & Chiazor, Financial benefits, emoluments and labour turnover : a study of selected banks in Alimosho local government area of Lagos state, 2018) Señalan que la alta rotación laboral da como resultado la pérdida de los empleados más productivos de una organización. Esto da como resultado costos adicionales para reclutar y capacitar a nuevos empleados. La rotación laboral afecta a las organizaciones ya que los empleados más productivos se van con frecuencia. Los investigadores señalan que, si los empleadores se enfocan en los salarios de los empleados, los motiva a desempeñarse mejor en el trabajo, lo que lleva a resultados productivos. La productividad de los empleados traerá beneficios a la organización.

En la tabla 5, se observa que hay relación alta entre la variable rotación de personal y la dimensión factor humano, se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,678, quiere decir una correlación positiva y un valor de significancia de 0,000, ello concuerda con (Cubillos Calderon, Reyes Parga, & Londoño Betancourt, 2017), nos señalan que realizaron un estudio analizando las causas de la deserción en ventas y concluyeron que las causas fundamentales tenían que ver con las políticas, incentivos y cultura de la organización, así como con el clima organizacional. Además, (Vizueta Choez, 2021) argumenta que las emociones negativas y la insatisfacción laboral se consideraron como las principales causas, mientras que la estabilidad laboral, las interacciones entre los miembros del trabajo, el disfrute del trabajo, los beneficios laborales y los horarios fueron indicadores de

la satisfacción del trabajador; ya que los empleados que están motivados y satisfechos con su trabajo y su entorno se comportarán mejor, podrán agregar más valor al propio trabajo, lo que ayuda a la empresa a crecer.

Se verifica que en la tabla 6, existe una relación significativa entre la variable rotación de personal y la dimensión efectividad, obteniendo una correlación de Rho de Spearman de 0,675, quiere decir una correlación positiva y un valor de significancia de 0,000, lo mismo afirma (Magnus, 2018), que la empresa debe incentivar y motivar a los colaboradores para aumentar la productividad, y al mismo tiempo debe fomentar el trabajo en equipo, apoyarse unos a otros y crear un ambiente feliz para lograr más resultados. Y lo mismo afirma (Shafique, Kalyar, & Ahmad, 2018), la satisfacción laboral modera el efecto del liderazgo ético en el desempeño laboral de los empleados y la intención de rotación. Los hallazgos sugieren que los comportamientos de liderazgo ético exhibidos por los gerentes en el lugar de trabajo aumentan la probabilidad de satisfacción de los empleados y el desempeño laboral, al tiempo que reducen su disposición a irse.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera conclusión:**

Se concluyo que existe relación positiva entre la rotación de personal y la productividad de una Caja Municipal de la región Lima Este, de acuerdo a la tabla 4. Quiere decir que entre las dos variables hay relación directa, es decir si la rotación de personal mejora y/o se da entre los puestos de la empresa, la productividad también mejora. Sobre todo, cuando es rotación de personal por ascenso dentro de la misma empresa.

### **Segunda conclusión:**

Se concluyo que existe relación positiva y alta entre la variable rotación de personal y la dimensión factor humano de la Caja Municipal de la región Lima Este. Quiere decir que, si la rotación de personal mejora y/o se da entre puestos, la dimensión factor humano de la variable productividad también mejora.

### **Tercera conclusión:**

Se concluyo que existe relación positiva y alta entre la variable rotación de personal y la dimensión efectividad de la Caja Municipal de la región Lima Este. Esto nos dice que, si la rotación del personal mejora y/o se da entre puestos de la empresa, la dimensión efectividad de la variable productividad también mejora.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera recomendación:**

Se recomienda a las Cajas Municipales de ahorro y crédito establecer de retención de personal productiva con el fin de evitar las salidas frecuentes y que estas se reflejen en la disminución de la productividad como empresa. Esto evitara gastos frecuentes en lo que conlleva la contratación de nuevo personal desde la convocatoria hasta la inducción.

### **Segunda recomendación:**

Se recomienda a las Cajas Municipales de ahorro y crédito realizar programas de actividades de integración entre jefes y subordinados con el fin de mejorar el ambiente laboral y sus habilidades duras, de esta manera se sentirán comprometidos con el buen desempeño laboral y fidelizados con la empresa. Estas actividades conllevan a que todo el equipo se identifique con la institución y el cumplimiento de las metas propuestas, apoyando significativamente a la agencia y por ende a la región.

### **Tercera recomendación:**

Se recomienda a las Cajas Municipales de ahorro y crédito implementar y/o continuar con las capacitaciones constantes sobre los productos y servicios que ofrecen al mercado, así los colaboradores tendrán el conocimiento suficiente y la seguridad al realizar sus ventas. El cliente al tener contacto con un asesor preparado y seguro de la información que brinda, la venta se concretará con mayor facilidad y rapidez, pues este no dudará en obtener el producto y servicio que la caja le ofrece a través de los colaboradores, conllevando al proceso efectivo.

## REFERENCIAS

- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). El libro de la productividad en la empresa española 2018. España.
- Alcedo, W. (2017). Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ: CASO MIBANCO - CASMA, 2016. Casma, Peru.
- Altimiras. (2017). Tres soluciones para evitar la rotación de personal en las empresas. *Alto Nivel* .
- Aquice Quispe, J. C., Poma Mamani, J., & Peña, C. M. (01 de junio de 2019). Perdida de fidelidad de los clientes por la alta rotacion de personal del area de negocios de las instituciones especializadas en Microfinanzas. Lima, Lima, Peru.
- Barrios Valencia, N. (2021). Productividad laboral de los colaboradores del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Credito del dstrito de Wanchaq, departamento del Cusco ,2020. *Productividad laboral de los colaboradores del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Credito del dstrito de Wanchaq, departamento del Cusco ,2020*. Callao, callao, peru.
- Becerra García, N. (2018). Rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018. Lima, Perú.
- Bogatyreva, I., & Ilyukhina, L. (2022). Influence of material interest of transportation personnel on the growth of labor productivity. Rusia.
- Burda, M. (abril de 2018). Aggregate labor productivity. *IZA world of labor*.
- Chiavenato, E. (2017). Administracion de Recursos Humanos.
- Csáfordi, Z., Lőrincz, L., Lengyel, B., & Kiss, K. M. (2020). Productivity spillovers through labor flows: productivity gap, multinational experience and industry relatedness. *45* , 1, 94. *The Journal of technology transfer*. doi:<https://doi.org/10.1007/s10961-018-9670-8>
- Cubillos Calderon, C. H., Reyes Parga, M. A., & Londoño Betancourt, M. T. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Revista Facultad de Ciencias*



Contables, Económicas y Administrativas.

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. d., Castro Llaja, L., & Vargas Murillo, A. R. (Marzo de 2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *2(14)*, 402-409. Lima, Perú: Revista Universidad y Sociedad.

De Winne, S., Marescaux, E., Sels, L., Van Beveren, I., & Stijn. (2019). The International Journal of Human Resource. *The impact of employee turnover and turnover*. doi:10.1080/09585192.2018.1449129

Dolores Guadalupe, Á. O., Ruíz Torres, M. D., Ruiz, V., & Hernández Soto, D. (2020). *Rotación de personal ¿Qué es y cómo combatirla?* Madrid: Plaza y Valdes.

Ekweogwu, C., Okunbor, U. J., Iruonagbe, C. T., Adebayo, M. E., & Chiazor, I. (2018). Financial benefits, emoluments and labour turnover : a study of selected banks in Alimosho local government area of Lagos state. *Ife psychologia*, 275.

Ekweogwu, C., Okunbor, U. J., Iruonagbe, C. T., Adebayo, M. E., & Chiazor, I. (2018). Financial benefits, emoluments and labour turnover : a study of selected banks in Alimosho local government area of Lagos state. *Ife psychologia*, 276.

Esquen, E., & Villegas, W. (2018). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018. Tarapoto, Peru.

Fedulova, I., Voronkova, O. Y., Zhuravlev, P., Gerasimova, E., Glyzina, M., & Alekhina, N. A. (2019). Labor productivity and its role in the sustainable development of economy: on the example of a region. Rusia.

Fernández, L. M., & Sánchez, J. C. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. Perú.

Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (Junio de 2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. Barranquilla, Colombia: Dimensión Empresarial.

García. (2017). empleadores talento rotacion de personal . *Milenio*.

García Martínez, E. J., García Álvarez, A. D., & Suárez Jiménez, R. d. (2022). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad. México:

- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Giao, H. N., B. N., Huan, D. D., Tushar, H., & Quan, T. N. (2020). The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam. Vietnam.
- González-Tenemaza, D. A., Quinteros-Cortzar, M. P., Ordoñez-Laso, A. L., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Productividad laboral en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cañar. Ecuador.
- Herrera, T. F., Granadillo, E. D., & Gómez, J. M. (2017). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. Colombia.
- José, A. B., & Rocío, G. T. (2018). El libro de la productividad en la empresa española 2018. España: RESULTAE.
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*. Kindle.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. Japón.
- Leon Taipei, M. A. (2018). Gestión por competencias y productividad laboral en la empresa THICEGEN S.R.L en San Juan de Marcona - Ica 2018. Perú.
- Lozano Satalaya, L. (2021). Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019. Tarapoto, Peú.
- Macario De Paz, F. I. (2018). ROTACIÓN DE PERSONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL. Guatemala.
- Machado, C., & Davim, J. P. (2017). *Productivity and organizational management*. Berlin: De Gruyter, Inc.
- Magnus, C. (2018). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*, 138-157.
- Magnus, C. (2018). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*.
- McGuire, M., Olivo, A., & Yackzan, S. (2021). Productivity Measures. *Clinical journal of oncology nursing*, 25, 3, 247-250. doi:10.1188/21
- Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad

- y reducir la rotación. *Revista de Investigacion en Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2).
- Ohunakin, F., Adeniji, A. A., Oludayo, O., & Osibanjo, O. A. (2018). Perception of frontline employees towards career growth opportunities: Implications on turnover intention. Nigeria.
- Parra Gavilanes, D. A., & Parra Silva, P. A. (2019). Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Granada, España.
- Pizarro Torres, M. O. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. Perú.
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (Agosto de 2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Hermosillo, México: Trascender, contabilidad y gestión.
- Reed, E. E., & Berkley, B. A. (2022). Protecting Trade Secrets Amid Employee Turnover. *Risk management*, 9.
- Roca Espinoza, E., Garcia Perez, D., & Gomez Guillamon, A. (2018). Determinants of credit supply to Micro, Small and Medium enterprises by financial institutions. *TEC Empresarial*.
- Saavedra Pinedo, G. (2017). Desarrollo de habilidades gerenciales y su relación con la productividad laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo bajo mayo zonal Tarapoto en el año 2016. Perú.
- Shafique, I., Kalyar, M. N., & Ahmad, B. (2018). The nexus of ethical leadership, job performance, and turnover intention: The mediating role of job satisfaction. Pakistan.
- Shah, I. A., Yadav, A., Afzal, F., Shah, S. M., Junaid, D., Azam, S., . . . Shanmugam, B. (2020). Factors Affecting Staff Turnover of Young Academics: Job Embeddedness and Creative Work Performance in Higher Academic Institutions.
- Silaban, N., & Syah, T. Y. (2018). The Influence of Compensation and Organizational Commitment on Employees' Turnover Intention.

- Skelton, A. R., Nattress, D., & Dwyer, R. J. (2018). Predicting manufacturing employee turnover intentions. Estados Unidos.
- Taheri, F. (2021). Family-supportive organizational environment and turnover intention. *International journal of productivity and performance management*, 2113-2130.
- Tamaya, & Calderon. (2017). Efectos del desarrollo financiero sobre el crecimiento economico de Chile y Colombia 1982-2014. *Revista Finanzas y Política Económica*, 57-67.
- Urgilés, S. L., Álvarez, J. C., & Zurita, C. I. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. Venezuela.
- Van Staden, E. (2017). High staff turnover - can it be reduced? *Professional Nursing Today*, 56.
- Vizueta Choez, G. A. (2021). La rotación del personal y su incidencia en al productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Zuñiga, A. (2019). MEJORA DEL PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO PARA PEQUEÑA EMPRESA DEL ÁREA COMERCIAL DE CAJA RURAL PRYMERA. Lima, Peru.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

**Tabla 7**

*Matriz de operacionalización de la variable rotación de personal*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable independiente: Rotación de Personal	Es la separación de puestos de trabajo decidida unilateralmente por un colaborador que genera un desajuste en la plantilla laboral ya que genera vacantes no planificadas. (Dolores Guadalupe, Ruíz Torres, Ruíz, & Hernández Soto, 2020)	La identificación de rotación de personal se debe factores externos e internos, teniendo como dimensiones ingreso y salida de personal que será medido en una escala ordinal a través de un cuestionario para identificar la percepción de los colaboradores.	Ingreso de personal	Convocatoria Reclutamiento Entrevista Contratación	Ordinal
			Salida de personal	Renuncia voluntaria Renuncia involuntaria	Ordinal

**Tabla 8***Matriz de operacionalización de la variable productividad*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable dependiente: Productividad	Es una escala de trabajos que calcula los bienes y servicios producidos por los recursos utilizados, ya sean estos recursos tangibles o intangibles, y se calcula sobre periodos de tiempo, y su propósito es determinar la eficiencia en el empleo de los recursos como resultado. (Juez, 2020)	El cumplimiento de la productividad se evaluará en base a las dimensiones de factor humano y efectividad con una escala ordinal que permitirá cumplir el objetivo planteado mediante un cuestionario.	Factor Humano	Adaptación al cambio Trabajo en Equipo Enfrentar contingencias	Ordinal
			Efectividad	Uso óptimo de recursos Cumplimiento de metas Rapidez en la realización de las actividades	Ordinal

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La rotación de personal y la productividad de una agencia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Lima 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL

Definición de la variable: Es la separación de puestos de trabajo decidida unilateralmente por un colaborador que genera un desajuste en la plantilla laboral ya que genera vacantes no planificadas. (Dolores Guadalupe, Ruíz Torres, Ruiz, & Hernández Soto, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ingreso de personal	Convocatoria	¿Cree que los puestos en su organización están bien definidos?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que el MOF es suficiente para este puesto de trabajo?	1	1	1	1	
	Reclutamiento	¿Crees que estás a la altura del trabajo?	1	1	1	1	
		¿Crees que es la mejor opción entre los candidatos seleccionados para este puesto?	1	1	1	1	
	Entrevista	¿Crees que tienes las habilidades y destrezas requeridas para este puesto?	1	1	1	1	
		¿Consideras que ser proactivo es una de tus principales actitudes?	1	1	1	1	



		¿Crees que siempre cumples con sus obligaciones laborales?	1	1	1	1	
	Contratación	¿Cree que su contrato actual está cumpliendo con sus expectativas?	1	1	1	1	
		¿Cree que la organización cumple con todos los términos de su contrato?	1	1	1	1	
Salida de personal	Renuncia voluntaria	¿Crees que tu trabajo actual es mejor que tu trabajo anterior?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual cumple con tus aspiraciones profesionales?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te permite estar más involucrado en tu familia?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te permite tener más tiempo libre?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te da satisfacción personal?	1	1	1	1	
	Renuncia involuntaria	¿Está siguiendo las políticas y estándares establecidos por su organización?	1	1	1	1	
		¿Sientes que estás cumpliendo con tus responsabilidades laborales?	1	1	1	1	
		¿Siempre vas a trabajar?	1	1	1	1	

		¿Siempre llegas a tiempo al trabajo?	1	1	1	1	
--	--	--------------------------------------	---	---	---	---	--

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Definición de la variable: Es una escala de trabajos que calcula los bienes y servicios producidos por los recursos utilizados, ya sean estos recursos tangibles o intangibles, y se calcula sobre periodos de tiempo, y su propósito es determinar la eficiencia en el empleo de los recursos como resultado. (Juez, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Factor Humano	Adaptación al cambio	¿Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desempeñar sus roles actuales?	1	1	1	1	
		¿Los empleados manifiestan una actitud positiva frente a los cambios organizacionales?	1	1	1	1	
		¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito asume frecuentemente riesgos que se puedan presentar?	1	1	1	1	
	Trabajo en Equipo	¿Existe un ambiente de armonía entre los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?	1	1	1	1	
		¿Mantiene relaciones	1	1	1	1	

		amistosas y sociales con sus colegas frecuentemente?					
		¿Están los empleados preocupados por mejorar su educación, llevando a cabo cursos de capacitación?	1	1	1	1	
Efectividad	Uso óptimo de recursos	¿Mantiene control físico y administrativo sobre los materiales, equipos y accesorios de los que es responsable?	1	1	1	1	
		¿La Caja de Ahorro y Crédito brinda los recursos necesarios para la realización de actividades?	1	1	1	1	
		¿Pone en práctica los valores de la institución en el puesto donde se desempeña?	1	1	1	1	
		¿Están haciendo buen uso de los equipos y herramientas de trabajo?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	¿Cumples con la meta trazada de la Caja de Ahorro y Crédito?	1	1	1	1	
		¿Las actividades extralaborales en el trabajo es permanente?	1	1	1	1	
		¿Usted está cumpliendo su	1	1	1	1	

		trabajo asignado a tiempo?					
		¿Está tratando de atraer a los clientes para que coloquen crédito en función de los objetivos que le han fijado?	1	1	1	1	
		¿Se realizan reuniones con frecuencia, con el fin de mejorar y detectar deficiencias?	1	1	1	1	
	Rapidez en la realización de las actividades	¿Usted cumple al menos parte de las actividades que le asignan?	1	1	1	1	
		¿La atención prestada a cada cliente se mantiene durante el tiempo suficiente?	1	1	1	1	

### Cuestionario para la variable rotación de personal

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

Enunciado	TD	D	NA ND	A	TA
<b>Dimensión 1: Ingreso de personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Cree que los puestos en su organización están bien definidos?					
¿Cree usted que el MOF es suficiente para este puesto de trabajo?					
¿Crees que estás a la altura del trabajo?					
¿Crees que es la mejor opción entre los candidatos seleccionados para este puesto?					
¿Crees que tienes las habilidades y destrezas requeridas para este puesto?					
¿Consideras que ser proactivo es una de tus principales actitudes?					
¿Crees que siempre cumples con sus obligaciones laborales?					
¿Cree que su contrato actual está cumpliendo con sus expectativas?					
¿Cree que la organización cumple con todos los términos de su contrato?					
<b>Dimensión 2: Salida de Personal</b>					
¿Crees que tu trabajo actual es mejor que tu trabajo anterior?					
¿Crees que tu trabajo actual cumple con tus aspiraciones profesionales?					
¿Crees que tu trabajo actual te permite estar más involucrado en tu familia?					
¿Crees que tu trabajo actual te permite tener más tiempo libre?					
¿Crees que tu trabajo actual te da satisfacción personal?					
¿Está siguiendo las políticas y estándares establecidos por su organización?					
¿Sientes que estás cumpliendo con tus responsabilidades laborales?					

¿Siempre vas a trabajar?					
¿Siempre llegas a tiempo al trabajo?					

¡Muchas gracias por su participación!

### Cuestionario para la variable productividad

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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


Enunciado	TD	D	NA ND	A	TA
<b>Dimensión 1: Factor humano</b>	1	2	3	4	5
¿Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desempeñar sus roles actuales?					
¿Los empleados manifiestan una actitud positiva frente a los cambios organizacionales?					
¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito asume frecuentemente riesgos que se puedan presentar?					
¿Existe un ambiente de armonía entre los trabajadores de la Caja de Ahorro y Crédito?					
¿Mantiene relaciones amistosas y sociales con sus colegas frecuentemente?					
¿Están los empleados preocupados por mejorar su educación, llevando a cursos de capacitación?					
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>					
¿Mantiene control físico y administrativo sobre los materiales, equipos y accesorios de los que es responsable?					
¿La Caja de Ahorro y Crédito brinda los recursos necesarios para la realización de actividades?					
¿Pone en práctica los valores de la institución en el puesto donde se desempeña?					
¿Usted está haciendo buen uso de los equipos y herramientas de trabajo?					
¿Cumple con la meta trazada de la Caja de Ahorro y Crédito?					
¿Las actividades extralaborales en el trabajo es permanente?					
¿Usted está cumpliendo su trabajo asignado a tiempo?					



¿Está tratando de atraer a los clientes para que coloquen crédito en función de los objetivos que le han fijado?					
¿Se realizan reuniones con frecuencia, con el fin de mejorar y detectar deficiencias?					
¿Usted cumple al menos parte de las actividades que le asignan?					
¿La atención prestada a cada cliente se mantiene durante el tiempo suficiente?					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre rotación de personal y productividad
Objetivo del instrumento	Determinar el principal factor de rotación del personal y su efecto en la productividad
Nombres y apellidos del experto	Máximo Antonio, Bocanegra Cruzado
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Parcial
Número telefónico	957517819
Firma	
Fecha	18 /11 / 2022

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La rotación de personal y la productividad de una agencia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Lima 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL

Definición de la variable: Es la separación de puestos de trabajo decidida unilateralmente por un colaborador que genera un desajuste en la plantilla laboral ya que genera vacantes no planificadas. (Dolores Guadalupe, Ruíz Torres, Ruiz, & Hernández Soto, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ingreso de personal	Convocatoria	¿Cree que los puestos en su organización están bien definidos?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que el MOF es suficiente para este puesto de trabajo?	1	1	1	1	
	Reclutamiento	¿Crees que estás a la altura del trabajo?	1	1	1	1	
		¿Crees que es la mejor opción entre los candidatos seleccionados para este puesto?	1	1	1	1	
	Entrevista	¿Crees que tienes las habilidades y destrezas requeridas para este puesto?	1	1	1	1	
		¿Consideras que ser proactivo es una de tus principales actitudes?	1	1	1	1	

		¿Crees que siempre cumples con sus obligaciones laborales?	1	1	1	1	
	Contratación	¿Cree que su contrato actual está cumpliendo con sus expectativas?	1	1	1	1	
		¿Cree que la organización cumple con todos los términos de su contrato?	1	1	1	1	
Salida de personal	Renuncia voluntaria	¿Crees que tu trabajo actual es mejor que tu trabajo anterior?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual cumple con tus aspiraciones profesionales?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te permite estar más involucrado en tu familia?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te permite tener más tiempo libre?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te da satisfacción personal?	1	1	1	1	
	Renuncia involuntaria	¿Está siguiendo las políticas y estándares establecidos por su organización?	1	1	1	1	
		¿Sientes que estás cumpliendo con tus responsabilidades laborales?	1	1	1	1	
		¿Siempre vas a trabajar?	1	1	1	1	

		¿Siempre llegas a tiempo al trabajo?	1	1	1	1	
--	--	--------------------------------------	---	---	---	---	--

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Definición de la variable: Es una escala de trabajos que calcula los bienes y servicios producidos por los recursos utilizados, ya sean estos recursos tangibles o intangibles, y se calcula sobre periodos de tiempo, y su propósito es determinar la eficiencia en el empleo de los recursos como resultado. (Juez, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Factor Humano	Adaptación al cambio	¿Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desempeñar sus roles actuales?	1	1	1	1	
		¿Los empleados manifiestan una actitud positiva frente a los cambios organizacionales?	1	1	1	1	
		¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito asume frecuentemente riesgos que se puedan presentar?	1	1	1	1	
	Trabajo en Equipo	¿Existe un ambiente de armonía entre los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?	1	1	1	1	
		¿Mantiene relaciones	1	1	1	1	

		amistosas y sociales con sus colegas frecuentemente?					
		¿Están los empleados preocupados por mejorar su educación, llevando a cabo cursos de capacitación?	1	1	1	1	
Efectividad	Uso óptimo de recursos	¿Mantiene control físico y administrativo sobre los materiales, equipos y accesorios de los que es responsable?	1	1	1	1	
		¿La Caja de Ahorro y Crédito brinda los recursos necesarios para la realización de actividades?	1	1	1	1	
		¿Pone en práctica los valores de la institución en el puesto donde se desempeña?	1	1	1	1	
		¿Están haciendo buen uso de los equipos y herramientas de trabajo?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	¿Cumples con la meta trazada de la Caja de Ahorro y Crédito?	1	1	1	1	
		¿Las actividades extralaborales en el trabajo es permanente?	1	1	1	1	
		¿Usted está cumpliendo su	1	1	1	1	



		trabajo asignado a tiempo?					
		¿Está tratando de atraer a los clientes para que coloquen crédito en función de los objetivos que le han fijado?	1	1	1	1	
		¿Se realizan reuniones con frecuencia, con el fin de mejorar y detectar deficiencias?	1	1	1	1	
	Rapidez en la realización de las actividades	¿Usted cumple al menos parte de las actividades que le asignan?	1	1	1	1	
		¿La atención prestada a cada cliente se mantiene durante el tiempo suficiente?	1	1	1	1	

### Cuestionario para la variable rotación de personal

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

Enunciado	TD	D	NA ND	A	TA
<b>Dimensión 1: Ingreso de personal</b>	1	2	3	4	5
¿Cree que los puestos en su organización están bien definidos?					
¿Cree usted que el MOF es suficiente para este puesto de trabajo?					
¿Crees que estás a la altura del trabajo?					
¿Crees que es la mejor opción entre los candidatos seleccionados para este puesto?					
¿Crees que tienes las habilidades y destrezas requeridas para este puesto?					
¿Consideras que ser proactivo es una de tus principales actitudes?					
¿Crees que siempre cumples con sus obligaciones laborales?					
¿Cree que su contrato actual está cumpliendo con sus expectativas?					
¿Cree que la organización cumple con todos los términos de su contrato?					
<b>Dimensión 2: Salida de Personal</b>					
¿Crees que tu trabajo actual es mejor que tu trabajo anterior?					
¿Crees que tu trabajo actual cumple con tus aspiraciones profesionales?					
¿Crees que tu trabajo actual te permite estar más involucrado en tu familia?					
¿Crees que tu trabajo actual te permite tener más tiempo libre?					
¿Crees que tu trabajo actual te da satisfacción personal?					
¿Está siguiendo las políticas y estándares establecidos por su organización?					
¿Sientes que estás cumpliendo con tus responsabilidades laborales?					

¿Siempre vas a trabajar?					
¿Siempre llegas a tiempo al trabajo?					

¡Muchas gracias por su participación!

### Cuestionario para la variable productividad

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

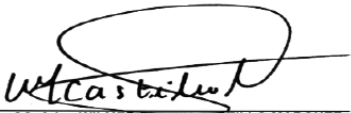
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Enunciado	TD	D	NA ND	A	TA
<b>Dimensión 1: Factor humano</b>	1	2	3	4	5
¿Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desempeñar sus roles actuales?					
¿Los empleados manifiestan una actitud positiva frente a los cambios organizacionales?					
¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito asume frecuentemente riesgos que se puedan presentar?					
¿Existe un ambiente de armonía entre los trabajadores de la Caja de Ahorro y Crédito?					
¿Mantiene relaciones amistosas y sociales con sus colegas frecuentemente?					
¿Están los empleados preocupados por mejorar su educación, llevando a cursos de capacitación?					
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>					
¿Mantiene control físico y administrativo sobre los materiales, equipos y accesorios de los que es responsable?					
¿La Caja de Ahorro y Crédito brinda los recursos necesarios para la realización de actividades?					
¿Pone en práctica los valores de la institución en el puesto donde se desempeña?					
¿Usted está haciendo buen uso de los equipos y herramientas de trabajo?					
¿Cumple con la meta trazada de la Caja de Ahorro y Crédito?					
¿Las actividades extralaborales en el trabajo es permanente?					
¿Usted está cumpliendo su trabajo asignado a tiempo?					

¿Está tratando de atraer a los clientes para que coloquen crédito en función de los objetivos que le han fijado?					
¿Se realizan reuniones con frecuencia, con el fin de mejorar y detectar deficiencias?					
¿Usted cumple al menos parte de las actividades que le asignan?					
¿La atención prestada a cada cliente se mantiene durante el tiempo suficiente?					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre rotación de personal y productividad
Objetivo del instrumento	Determinar el principal factor de rotación del personal y su efecto en la productividad
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Fermín, Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Académica
Número telefónico	944629082
Firma	 <small>Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846</small>
Fecha	20 /11 / 2022

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La rotación de personal y la productividad de una agencia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Lima 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL

Definición de la variable: Es la separación de puestos de trabajo decidida unilateralmente por un colaborador que genera un desajuste en la plantilla laboral ya que genera vacantes no planificadas. (Dolores Guadalupe, Ruíz Torres, Ruiz, & Hernández Soto, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ingreso de personal	Convocatoria	¿Cree que los puestos en su organización están bien definidos?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que el MOF es suficiente para este puesto de trabajo?	1	1	1	1	
	Reclutamiento	¿Crees que estás a la altura del trabajo?	1	1	1	1	
		¿Crees que es la mejor opción entre los candidatos seleccionados para este puesto?	1	1	1	1	
	Entrevista	¿Crees que tienes las habilidades y destrezas requeridas para este puesto?	1	1	1	1	
		¿Consideras que ser proactivo es una de tus principales actitudes?	1	1	1	1	



		¿Crees que siempre cumples con sus obligaciones laborales?	1	1	1	1	
	Contratación	¿Cree que su contrato actual está cumpliendo con sus expectativas?	1	1	1	1	
		¿Cree que la organización cumple con todos los términos de su contrato?	1	1	1	1	
Salida de personal	Renuncia voluntaria	¿Crees que tu trabajo actual es mejor que tu trabajo anterior?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual cumple con tus aspiraciones profesionales?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te permite estar más involucrado en tu familia?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te permite tener más tiempo libre?	1	1	1	1	
		¿Crees que tu trabajo actual te da satisfacción personal?	1	1	1	1	
	Renuncia involuntaria	¿Está siguiendo las políticas y estándares establecidos por su organización?	1	1	1	1	
		¿Sientes que estás cumpliendo con tus responsabilidades laborales?	1	1	1	1	
		¿Siempre vas a trabajar?	1	1	1	1	

		¿Siempre llegas a tiempo al trabajo?	1	1	1	1	
--	--	--------------------------------------	---	---	---	---	--

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Definición de la variable: Es una escala de trabajos que calcula los bienes y servicios producidos por los recursos utilizados, ya sean estos recursos tangibles o intangibles, y se calcula sobre periodos de tiempo, y su propósito es determinar la eficiencia en el empleo de los recursos como resultado. (Juez, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Factor Humano	Adaptación al cambio	¿Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desempeñar sus roles actuales?	1	1	1	1	
		¿Los empleados manifiestan una actitud positiva frente a los cambios organizacionales?	1	1	1	1	
		¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito asume frecuentemente riesgos que se puedan presentar?	1	1	1	1	
	Trabajo en Equipo	¿Existe un ambiente de armonía entre los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?	1	1	1	1	
		¿Mantiene relaciones	1	1	1	1	

		amistosas y sociales con sus colegas frecuentemente?					
		¿Están los empleados preocupados por mejorar su educación, llevando a cabo cursos de capacitación?	1	1	1	1	
Efectividad	Uso óptimo de recursos	¿Mantiene control físico y administrativo sobre los materiales, equipos y accesorios de los que es responsable?	1	1	1	1	
		¿La Caja de Ahorro y Crédito brinda los recursos necesarios para la realización de actividades?	1	1	1	1	
		¿Pone en práctica los valores de la institución en el puesto donde se desempeña?	1	1	1	1	
		¿Están haciendo buen uso de los equipos y herramientas de trabajo?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	¿Cumples con la meta trazada de la Caja de Ahorro y Crédito?	1	1	1	1	
		¿Las actividades extralaborales en el trabajo es permanente?	1	1	1	1	
		¿Usted está cumpliendo su	1	1	1	1	

		trabajo asignado a tiempo?					
		¿Está tratando de atraer a los clientes para que coloquen crédito en función de los objetivos que le han fijado?	1	1	1	1	
		¿Se realizan reuniones con frecuencia, con el fin de mejorar y detectar deficiencias?	1	1	1	1	
	Rapidez en la realización de las actividades	¿Usted cumple al menos parte de las actividades que le asignan?	1	1	1	1	
		¿La atención prestada a cada cliente se mantiene durante el tiempo suficiente?	1	1	1	1	

### Cuestionario para la variable rotación de personal

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

Enunciado	TD	D	NA ND	A	TA
<b>Dimensión 1: Ingreso de personal</b>	1	2	3	4	5
¿Cree que los puestos en su organización están bien definidos?					
¿Cree usted que el MOF es suficiente para este puesto de trabajo?					
¿Crees que estás a la altura del trabajo?					
¿Crees que es la mejor opción entre los candidatos seleccionados para este puesto?					
¿Crees que tienes las habilidades y destrezas requeridas para este puesto?					
¿Consideras que ser proactivo es una de tus principales actitudes?					
¿Crees que siempre cumples con sus obligaciones laborales?					
¿Cree que su contrato actual está cumpliendo con sus expectativas?					
¿Cree que la organización cumple con todos los términos de su contrato?					
<b>Dimensión 2: Salida de Personal</b>					
¿Crees que tu trabajo actual es mejor que tu trabajo anterior?					
¿Crees que tu trabajo actual cumple con tus aspiraciones profesionales?					
¿Crees que tu trabajo actual te permite estar más involucrado en tu familia?					
¿Crees que tu trabajo actual te permite tener más tiempo libre?					
¿Crees que tu trabajo actual te da satisfacción personal?					
¿Está siguiendo las políticas y estándares establecidos por su organización?					
¿Sientes que estás cumpliendo con tus responsabilidades laborales?					

¿Siempre vas a trabajar?					
¿Siempre llegas a tiempo al trabajo?					

¡Muchas gracias por su participación!

### Cuestionario para la variable productividad

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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


Enunciado	TD	D	NA ND	A	TA
<b>Dimensión 1: Factor humano</b>	1	2	3	4	5
¿Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desempeñar sus roles actuales?					
¿Los empleados manifiestan una actitud positiva frente a los cambios organizacionales?					
¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito asume frecuentemente riesgos que se puedan presentar?					
¿Existe un ambiente de armonía entre los trabajadores de la Caja de Ahorro y Crédito?					
¿Mantiene relaciones amistosas y sociales con sus colegas frecuentemente?					
¿Están los empleados preocupados por mejorar su educación, llevando a cursos de capacitación?					
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>					
¿Mantiene control físico y administrativo sobre los materiales, equipos y accesorios de los que es responsable?					
¿La Caja de Ahorro y Crédito brinda los recursos necesarios para la realización de actividades?					
¿Pone en práctica los valores de la institución en el puesto donde se desempeña?					
¿Usted está haciendo buen uso de los equipos y herramientas de trabajo?					
¿Cumple con la meta trazada de la Caja de Ahorro y Crédito?					
¿Las actividades extralaborales en el trabajo es permanente?					
¿Usted está cumpliendo su trabajo asignado a tiempo?					



¿Está tratando de atraer a los clientes para que coloquen crédito en función de los objetivos que le han fijado?					
¿Se realizan reuniones con frecuencia, con el fin de mejorar y detectar deficiencias?					
¿Usted cumple al menos parte de las actividades que le asignan?					
¿La atención prestada a cada cliente se mantiene durante el tiempo suficiente?					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre rotación de personal y productividad
Objetivo del instrumento	Determinar el principal factor de rotación del personal y su efecto en la productividad
Nombres y apellidos del experto	José Antonio, Benites Vargas
Documento de identidad	17897665
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Parcial
Número telefónico	982356233
Firma	
Fecha	05 /12 / 2022