



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Rotación de Personal y Gestión de Control Interno en una
institución financiera de Lima Este - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Bancayan Zegarra, Renzo Alexander (ORCID: 0000-0001-6813-8442)

ASESORA:

Dra. Ledesma Cuadros, Mildred Jénica (ORCID: 0000-0001-6366-8778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación es dedicada para mi madre Rita María Zegarra Gutiérrez que me enseñó la importancia de ser constante en la vida y no rendirse, la importancia de creer en uno mismo y pelear por nuestros sueños, el creer en la familia y abrir caminos para ellos inculcándoles valores.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora de tesis por ayudarme a dar forma de la presente investigación ya que sin ella no hubiera podido plasmar el conocimiento que tengo sobre la empresa; asimismo, a la empresa donde actualmente trabajo por la confianza de brindarme todas las facilidades para desarrollar la investigación tanto en tiempo como en información.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de rotación de personal y dimensiones	15
Tabla 2. Niveles en Control Interno y dimensiones.....	16
Tabla 3. Tabla cruzada de variables RO y GCI	17
Tabla 4. Tabla cruzada de variables Permanencia y GCI.....	18
Tabla 5. Tabla cruzada de variables Deserción y GCI.....	19
Tabla 6. Tabla cruzada de variables Desvinculación y GCI.....	20
Tabla 7. Tabla cruzada de variables RFT y GCI.....	21
Tabla 8. Prueba de normalidad	22
Tabla 9. Prueba de Hipótesis General.....	23
Tabla 10. Prueba de Hipótesis Específica 1	24
Tabla 11. Prueba de Hipótesis Específica 2	25
Tabla 12. Prueba de r Hipótesis Específica 3	25
Tabla 13. Prueba de r Hipótesis Específica 3	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de rotación de personal y dimensiones.....	15
Figura 2. Niveles en Control Interno y dimensiones.....	16
Figura 3. Tabla cruzada de variables RO y GCI.....	17
Figura 4. Tabla cruzada de variables Permanencia y GCI.....	18
Figura 5. Tabla cruzada de variables Deserción y GCI	19
Figura 6. Tabla cruzada de variables Desvinculación y GCI.....	20
Figura 7. Tabla cruzada de variables RFT y GCI	21

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la rotación del personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este – 2021.

Fue una investigación de enfoque cuantitativa, tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptiva correlacional, con una muestra de 80 colaboradores a quienes se aplicó dos cuestionarios mediante el Google forms.

Los resultados descriptivos evidenciaron que la Rotación de personal alcanzó un nivel Regular del 51,2% y el Control Interno en el 57,5% con una asociación directa del 46,3%. Por otro lado, en la prueba de hipótesis se encontró que existe relación significativa entre las variables de estudio debido al $p=0,000 < 0,05$ y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $R_S = 0,780$ determinó una relación positiva alta.

En la conclusión general se determinó que la rotación del personal se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este – 2021, con un $p = 0,000 < 0,05$ y un coeficiente Rho de Spearman = 0,780 representando una relación positiva alta.

Palabras clave: Rotación de personal, deserción, desvinculación, control interno.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between staff turnover and internal control management in a financial institution in East Lima – 2021.

It was a quantitative approach, applied type, non-experimental design, correlational descriptive research, with a sample of 80 collaborators to whom two questionnaires were applied using Google forms.

The descriptive results showed that staff turnover reached a regular level of 51.2% and internal control of 57.5% with a direct association of 46.3%. On the other hand, in the hypothesis test it was found that there is a significant relationship between the study variables due to the $p=0.000<0.05$ and whose Spearman correlation coefficient is $r_s=0.780$ determined a high positive relationship.

the general conclusion, it was determined that staff turnover is directly and significantly related to internal control management in a financial institution in East Lima – 2021, with a $p = 0.000 < 0.05$ and a Spearman Rho coefficient = 0.780 representing a high positive ratio.

Keywords: Staff turnover, desertion, disengagement, internal control

I. INTRODUCCIÓN

El Control Interno de una institución está basado en la aplicación de acciones y procedimientos a cargo del personal directivo y técnico para lograr los objetivos institucionales con mayor eficiencia, eficacia y transparencia y promover el desarrollo con una adecuada utilidad de sus recursos y correcto rendimiento de cuentas de la gestión (CGR, 2021). En tal sentido, las empresas deben ser flexibles, con capacidad de adaptación a la nueva realidad de un cambio de procedimientos debido a la pandemia COVID-19 por los cambios de recursos humanos (Arbieto, 2020).

La Gestión del talento humano compone uno de los recursos más significativos en toda organización en el logro de sus metas organizacionales; por consiguiente, es necesario brindar apropiados contextos laborales al personal para fidelizarlo, para asegurar aumentar su productividad reduciendo así la rotación de personal (Velásquez, 2020). Por ello, la rotación de personal constante perturba los resultados en productividad y los costos de puesto de trabajo y afecta hasta un 21% el salario anual de un empleado, incluso su inducción puede demorar dicha productividad (Wellness Corporativo, 2020).

La rotación de personal es un problema mundial, en los países europeos este fenómeno afecta no solo a las empresas sino también a los trabajadores que salen y a los que se quedan debido a que deben lograr el ritmo de trabajo; en tanto, tienen un alto índice de rotación en las empresas debido al tiempo de permanencia en una organización y la frecuencia con la que son reemplazados de manera voluntaria o no (EUDE, 2020).

A nivel internacional, en Colombia de acuerdo con el estudio realizado por Sesame (2021) existe un nivel alto de 74% en la rotación de personal (RP) en el grupo de trabajadores entre 20 – 29 años provocando inconvenientes en la productividad con un impacto económico para la empresa por tener gastos en reclutamiento, inducción; también afecta su imagen empresarial y puede propiciar un ambiente laboral negativo entre los colaboradores. Asimismo, Cubillos et al., (2017) mediante una revisión de literatura, concluyó que la RP de una empresa

privada, obedece a la cultura y políticas organizacionales. En cuanto al control interno, Infante (2018) encontró una relación significativa con los procesos administrativos.

A nivel nacional, el estudio realizado por Rivasplata (2019) evidenció que nuestro país tiene el mayor índice de rotación en América Latina, por desmotivación laboral, baja remuneración salarial, deficiente línea de carrera, inadecuado clima organizacional, falta de comunicación entre el jefe y su personal a cargo, falta de oportunidad de crecimiento personal y profesional, entre otros. La alta rotación es preocupante entre las instituciones peruanas porque tiene factores endógenos que son los bajos sueldos, el trato que dan los supervisores y jefes, la presión en la producción y las escasas opciones de desarrollo; en cuanto a los factores exógenos se tiene que son los jóvenes quienes realizan rotación, es decir, emigran a otras empresas; esto de alguna manera detiene la economía y más aún dada la situación de la COVID-19 las empresas realizaron un 44% de despidos masivos incluso de cierre de empresas (USMP Digital, 2020).

A nivel institucional, una empresa financiera que siempre busca tener un óptimo indicador respecto a la rotación de personal debido a que invierten tiempo y dinero en la inducción y capacitación de los talentos que ingresan a la institución; además, de considerar que mientras más rotación se dé en una cartera de clientes, menor va a ser la posibilidad de fidelizar a nuestros clientes debido a que tendrían que adaptarse cada cierto tiempo de diferentes personas. Asimismo, la alta rotación termina generando un panorama de incertidumbre para los colaboradores que continúan en la empresa porque se terminan preguntando ¿Por qué la gente se va? o ¿Si la institución donde laboran realmente es un lugar donde se le valora? Este contexto decanta en una desmotivación debido a que les queda poco tiempo en la institución y ya no son capaces de afrontar tareas grandes orientadas al futuro.

Sin embargo, no solo se da el panorama negativo, también hay puntos positivos en la rotación de personal porque se dan nuevos ascensos, nuevos impulsos y hasta traslado de conocimientos en el caso de que la rotación sea

interna más no externa que manifieste una fuga de talentos. Por otro lado, es importante tener una buena gestión de control para garantizar la constancia en los indicadores de productividad que termina siendo la función principal de las instituciones con fines de lucro y en la búsqueda de tan ansiado indicador podemos tener obstáculos que nos impidan lograr las cifras positivas en el tiempo establecido como por ejemplo sería la rotación de personal.

Ante tal problemática se ha planteado como problema general: ¿Qué relación existe entre la rotación del personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021? Los problemas específicos fueron: (1) ¿Qué relación existe entre la dimensión permanencia de la variable rotación de personal y la gestión de control interno? (2) ¿Qué relación existe entre la dimensión deserción de la variable rotación de personal y la gestión de control interno? (3) ¿Qué relación existe entre la dimensión desvinculación de la variable rotación de personal y la gestión de control interno? (4) ¿Qué relación existe entre la dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación de personal y la gestión de control interno?

La justificación epistemológica se sustenta en el enfoque cuantitativo aplicado en el que se recogieron datos para probar las hipótesis planteadas; la justificación teórica se refiere a probar estadísticamente existencia de asociación entre variables dado que la teoría menciona que la rotación de personal afecta en el logro de los objetivos institucionales, como es el caso del estudio en la gestión de control interno. La investigación se justifica metodológicamente debido a que servirá como antecedente para futuras investigaciones similares debido a que será un diagnóstico encontrado. La justificación práctica está referida a que los hallazgos serán compartidos con la institución financiera con fines de mejora continua.

Se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la rotación del personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este – 2021. Los objetivos específicos: (1) Determinar qué relación existe entre la dimensión permanencia de la variable rotación de personal

y la gestión de control interno; (2) Determinar qué relación existe entre la dimensión deserción de la variable rotación de personal y la gestión de control interno; (3) Determinar qué relación existe entre la dimensión desvinculación de la variable rotación de personal y la gestión de control interno; (4) Determinar qué relación existe entre la dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación de personal y la gestión de control interno.

Finalmente se planteó como hipótesis general: La rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este – 2021. Las hipótesis específicas: (1) La dimensión permanencia de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno; (2) La dimensión deserción de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno; (3) La dimensión desvinculación de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno; (4) La dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes revisados internacionalmente; se tiene a Asimismo, Velásquez (2020) cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en la rotación de personal. Fue cuantitativo, descriptivo - correlacional y su muestra fue 61 participantes a quienes aplicó cuestionario basado en el modelo de gestión del talento humano. En sus resultados encontrados un 61% considera que los procesos son medianamente adecuados y un 48% opina que la motivación laboral incide en la rotación de personal; concluyendo que existe relación estrecha entre la GTH y la RP en el sector financiero.

Por su parte Viñán et al., (2020) investigaron con el objetivo de determinar el impacto financiero de la RP en una Empresa Multinacional del Ecuador. Fue un estudio de enfoque mixto, en lo cuantitativo aplicó un cuestionario a 432 trabajadores de áreas de mercadeo y operativas. En sus resultados identificaron que para el 82,5% del personal el procedimiento de seleccionar y contratar cumplió sus expectativas; sin embargo, el 96,7% mencionó que existe falta de oportunidades para su desarrollo personal dentro de la empresa. Concluyeron que el rotar personal genera costos primarios en todo el procedimiento desde reclutar hasta la desvinculación.

Cubillos et al., (2017) quien investigó con el objetivo de determinar y analizar causas que motivan la RP en una tienda comercial. Fue un estudio descriptivo analítico con ocho participantes a quienes aplicó entrevista en focus group y llegó a resultados que las principales causas son las políticas de la organización, el clima institucional, los componentes de motivación y su cultura asociado con la inseguridad, sus perspectivas, las características personales que ejercen fuerte influencia en la actuación de los sujetos al interior de las organizaciones lo que determina identificarse con la organización, lo que afecta significativamente la productividad, la imagen comercial y la percepción de estabilidad y confianza en la sociedad por parte de los trabajadores.

Por otro lado, tenemos a Centeno & Gonzales (2020) quienes realizaron un estudio enfocado a identificar la relación entre la RP y control interno en una empresa personal. Fue una investigación de enfoque mixto con tres participantes entrevistados y 63 personas aplicando un cuestionario. En sus resultados encontraron una inclinación negativa en la motivación y reconocimiento del personal; además, que la empresa tiene un 20% de RP de forma mensual demostrando que la RP impacta directamente sobre la rentabilidad y productividad de la organización.

Nolazco & Rodríguez (2020) su objetivo fue proponer tres pilares para disminuir la rotación del talento humano. Fue un estudio mixto con un análisis documental y se aplicó entrevistas a siete personas: tres extrabajadores, tres trabajadores actuales y gerente general. En sus resultados encontraron que la rotación del personal fue en promedio el 50%. En tal sentido, esbozaron los tres pilares: establecimiento de un nuevo proceso para contratar personal optimizando el tiempo; segundo pilar, crear nuevos perfiles para los puestos de trabajo para la contratación de un idóneo personal; y, un plan de involucramiento del personal que permita cometer los objetivos planeados.

Entre las investigaciones nacionales encontradas se tiene a Lipa (2020) cuyo objetivo de su estudio de revisión fue la descripción de los factores que ocasionan la RP en Latinoamérica. Revisó y analizó 20 artículos de alto impacto publicados a partir de 2004 a 2019. Sus resultados evidenciaron que los continuos cambios en los trabajadores responden a una selección incorrecta, baja remuneración y motivación, la insatisfacción laboral, la inestabilidad laboral en otros; concluye que se debería tomar en cuenta una buena selección de personal dentro de una organización para evitar el abandono de un bien preparado personal y ofrecer remuneraciones más competitivas, además capacitaciones y un excelente ambiente laboral.

Asimismo, Maio (2020) cuyo objetivo fue una relación entre la RP y el cumplimiento de los objetivos en una empresa privada. Fue una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional, aplicando cuestionarios a

una muestra de 148 participantes. En sus resultados encontraron que el 59,5% percibe no beneficioso la rotación de personal y en cuanto al cumplimiento de los objetivos el 46,6% opina que sí es de cumplimiento en la mayoría de las oportunidades. Concluyó que la RP y el cumplimiento de objetivos tienen una correlación muy alta de 0.823 según tabla de valores de Rho Spearman.

Ferrer (2020) investigó con el objetivo de determinar si el rendimiento laboral tiene relación con la rotación interna del personal. Fue cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional y aplicó cuestionarios a 48 colaboradores del área de almacén. En sus resultados evidenciaron que un 58,25% evidencia una constante rotación de personal en su área. Concluyó determinando que la RP y rendimiento laboral se encontraban relacionadas y que sí existe una positiva correlación de tal manera que a mayor rotación de personal mayor rendimiento laboral se presentará por parte de los auxiliares de almacén.

Por su parte Monzón (2018) investigó con el objetivo de poder determinar y describir el CI y su influencia en la gestión de las empresas privadas. Fue desarrollada a través de la recolección de información bibliográfica-documental, encontrando en sus hallazgos que el CI es estimado como un instrumento de gestión y se aplica en el ámbito de la administración y las finanzas como un medio para conseguir un fin de modo que ayude en la prevención y detección de inadecuados manejos y hurtos así como el uso eficaz y eficiente de los insumos, recursos de producción y minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora continua en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

Asimismo, Arias et al., (2018) realizaron una revisión sistemática cuyo objetivo fue describir los enfoques y estrategias en el control interno en las empresas privadas. Fue un estudio descriptivo con revisión de literatura científica de los últimos diez años en 20 artículos científicos a nivel descriptivo, correlacional, y asumen un diseño transeccional no experimental en el que logran establecer en casi todos los casos una asociación directa significativa. Concluyeron en su análisis que el control interno tiene beneficios en las

organizaciones, pues las principales falencias son la falta de preparación de los responsables y su rotación continua.

El estudio de la rotación de personal tiene su fundamento científico en la Teoría de Maslow que cimientan las necesidades del ser humano y una de ellas de mucha importancia es la necesidad de autorrealización que es el deseo válido de maximizar su potencial personal (Avila et al., 2017). Por otro lado, es conocido que el Modelo COSO tiene el propósito de mejorar la calidad de la gestión de control interno en cuanto a la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno. El modelo COSO compone un modelo norteamericano sobre Control Interno de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial en las áreas de contabilidad, auditoría y finanzas. Este modelo está dirigido al logro de los objetivos de las instituciones mediante el control interno con sus actividades de evaluación del riesgo y de supervisión a nivel de instituciones de gestión pública y privada (CGR, 2014).

Asimismo, se fundamenta técnicamente en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) ocho de la Agenda 2030 que incluye temas prioritarios como promover el empleo decente, de calidad, democrático, en condiciones de trabajo decente y productivo para todos con crecimiento económico sostenible (ONU, 2015). Asimismo, en políticas nacionales como la Ley 28716 que estableció el Sistema de CI como las actividades, acciones en cada organización para la obtención de sus objetivos; promoviendo y optimizando la eficiencia, eficacia, cuidar y resguardar sus recursos y bienes; la transparencia y economía en sus procedimientos, así como un servicio público de la calidad (Congreso, 2006).

En el marco conceptual de las variables; primero se define rotación de personal como el movimiento de empleados que son reclutados o salen de una empresa en un corto periodo de tiempo sea por renuncia voluntaria o involuntaria (Sesame, 2021). Asimismo, Lipa (2020) mencionó que la fluctuación de personal está referido al ingreso de nuevos recursos humanos y salida de otros ya sea por despidos, separaciones y jubilaciones dentro de una organización. Por su parte Cubillos et al., (2017) citó que la rotación de personal tiene extrema importancia

debido al impacto económico así como a la imagen institucional y que está en función de la gestión del área de talento humano. La importancia de una gestión de control interno radica en el control y seguimiento presupuestal, desempeño del personal y contar con herramientas para mejorar los procesos (Almanza, 2019).

La RP en una institución es representativa y está ligada a sus procesos administrativos implícitos en la búsqueda de nuevos talentos lo que les genera costos intangibles relacionados con la inducción que incluye formación, capacitación, adaptación, adiestramiento y servicio con calidad al cliente Centeno & Gonzales (2020). En tal sentido, Viñán et al., (2020) mencionó que el talento humano se considera como un valioso aporte en toda organización; por ello, un reto es potenciarlo mediante estrategias que identifique sus necesidades y motivaciones para trabajar con agrado, activar su compromiso, puedan desarrollarse profesionalmente debido a que se verá reflejado a nivel financiero y evita costos en el procedimiento de reclutar, seleccionar, inducir, capacitar incluso en la desvinculación.

La rotación de personal pasa por un proceso; primero, el reclutamiento que consiste en identificar y seleccionar candidatos idóneos que cumplan con el perfil con la finalidad de mantener y aumentar la eficiencia del desempeño del personal en el logro de los objetivos institucionales (Palacios, 2019). Es preciso indicar que existe desventajas en la rotación de personal debido a que la empresa incrementa sus gastos en los procedimientos, inducción al nuevo personal, perjuicio de imagen institucional y afectación al clima organizacional (Castillon, 2019).

Respecto a las Dimensiones de variable 1, es preciso indicar que según Dávila & Quirós (2020) existe tipos de rotación de personal: Una, es la voluntaria que es cuando un colaborador se va de la empresa por propia decisión; segunda es la involuntaria, cuando es despedido; asimismo, existe una rotación positiva cuando se realiza un intercambio de experiencias entre colaboradores. Las dimensiones fueron adaptadas de la institución financiera donde se realizó el estudio, considerando su MOF de reclutamiento y selección (Kori, 2021a).

La Dimensión 1: Permanencia, está referida a los factores internos como son la política de salarios, supervisión adecuada, oferta de crecimiento profesional, buen clima laboral, condiciones laborales convenientes, cultura de reclutamiento, disciplina institucional (Guerra & Gálvez, 2020). Debemos tomar en cuenta que la administración de recursos humanos es de gran responsabilidad por que constituye el medio para el logro de los objetivos empresariales y su permanencia depende de la remuneración que reciben que incluso pueden incluir comisiones y reconocimientos económicos por el logro de metas; por otro lado, son importantes los beneficios sociales que otorga la institución, el ambiente laboral y su crecimiento profesional expresado en promociones y ascensos merecidos según políticas de la empresa así como por estudios profesionales (Torres, 2020).

Dimensión 2: Deserción, por nueva oferta en el mercado laboral, mejor y favorable situación económica; excesiva carga laboral provocando estrés laboral en los empleados y afectando la productividad generando su deserción para su bienestar emocional y físico (Guerra & Gálvez, 2020). La deserción está orientada a la voluntad del propio empleado por motivos de no satisfacción laboral y entre este tipo de rotación la empresa muchas veces pierde trabajadores eficaces y altamente calificados que significa una gran desventaja para los objetivos institucionales; por ello, la empresa debe rescatarlos brindando mejores oportunidades de desarrollo; por otro lado, se debe considerar el trabajo en equipo con los jefes directos, los horarios laborales, la capacitación que reciben tanto interna como externa (Avila et al., 2017). En coherencia, Silva (2021) indicó que es frecuente la deserción por propia voluntad del trabajador, esto debe ser controlado por los responsables del procedimiento.

Dimensión 3: Desvinculación, se refiere a la disolución del vínculo laboral que tiene un colaborador con su empleador ya sea por renuncia voluntaria, por incapacidad, por jubilación, despido o muerte del empleado; es desvinculación se genera en cualquier momento, y estos casos pueden generar consecuencias que afectan a la institución y se debe hacer prevención a través del área de Gestión del Talento y verse obligados a una actuación rápida y constante sobre la rotación de

personal que no genere demasiados costos y se vea reflejado en la producción; esto es la pérdida de producción originada por la RP o la desvinculación de un empleado que mientras no es sustituido; una productividad algo inferior, en el periodo de inducción del nuevo empleado sumado a la inseguridad inicial (Palacios, 2019). Institucionalmente, se considera la información brindada, responsabilidades, funciones, seguimiento de tareas, exigencia de cumplimiento para lograr objetivos (Kori, 2021b).

Dimensión 4: Retención de fuga de talentos, se refiere al fenómeno producido cuando colaboradores cualificados desertan hacia otra empresa buscando superiores formas de oportunidad y de una vida laboral más agradable y de mayor calidad; debido a que la fuga de talentos es un problema preocupante a los que se enfrentan las empresas y que las afecta ya que se ven perjudicadas en el logro de sus objetivos debido a la baja productividad; se afirma que existe más del 75% de los trabajadores que, a pesar de tener un puesto de trabajo, sigue buscando activamente otras ofertas de empleo (Intermimgroup, 2021). Este aspecto considera la percepción de los empleados respecto a las convocatorias que realiza la empresa, el soporte del área de bienestar social, la comunicación entre los colaboradores, el respaldo emocional que reciben de sus superiores y los reconocimientos laborales que reciben.

Por otro lado, la variable Control Interno, se tiene que Avilés & San Miguel (2021) lo definió como un sistema de comprobación interna del área de contabilidad y de los procesos de la institución y que consiste en preservar y salvaguardar sus bienes con la finalidad de ofrecer la seguridad y beneficio en cumplimiento de metas y objetivos fijados. Por otro lado, el CI se logra mediante la eficacia de sus procesos con operaciones en cautelar previamente, simultáneamente de comprobación posterior que ejecuta la institución que está sujeta a control, con el propósito que la gestión de sus bienes, recursos y operaciones se desarrolle de manera eficiente y correctamente (Congreso, 2006).

En ese sentido, el control interno de una organización impacta en los objetivos que representan los logros o metas que se intentan alcanzar y se constituyen en la base organizacional, debido que los objetivos son importantes

de ser alcanzables, medibles y desafiantes en un determinado período de tiempo (Salazar, 2019). El CI está considerado como el pilar de las operaciones y labores de una organización debido a que regula su administración, productividad, financiamiento, etc., por ser una herramienta de eficiencia y control respecto a los individuos que participan en sus actividades para garantizar la protección de sus activos igualmente sus registros contables son fehacientes y se da cumplimiento a sus objetivos planteados por la dirección (Tupac, 2019).

En la institución motivo del estudio, el CI incluye la productividad y efectividad del empleado, la evitación de la mora y la metodología para sus procesos en la gestión administrativa y financiera (Kori, 2014). En coherencia Tupac (2019) mencionó que se debe tomar en cuenta que el CI tiene como objetivo el salvaguardar los activos de la empresa, la integridad de la información financiera, el cumplimiento de sus políticas, la promoción de sus operaciones con eficiencia y efectividad para el cumplimiento de sus metas mediante la identificación, análisis y evaluación de riesgos. Asimismo, Puma (2019) mencionó que el control interno es un conjunto de métodos, procesos y procedimientos cuyo fin es proteger sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar el apego a la política administrativa prescrita.

Respecto a Dimensión Productividad, la Organización Internacional del Trabajo (2016) es el uso correcto de todos los recursos de la organización aplicando la innovación para incrementar el valor agregado a los productos y servicios; asimismo, se considera a una organización que es productiva al lograr sus objetivos, cuando transforma insumos en productos al mínimo costo; sin embargo, se requiere tanto de eficacia como de eficiencia para la productividad. El nivel más elevado en el logro organizacional tiene que ver con la productividad alcanzada y que se alcanza con apoyo de los recursos humanos (Quispe, 2021). La productividad es un factor principal en toda empresa de gestión privada que está orientada a obtener beneficios de sus servicios brindados utilizando adecuadamente los recursos materiales y humanos (Avila et al., 2017).

En la dimensión efectividad, está sustentada en la gestión por resultados de la empresa que norma la optimización máxima de la eficacia y eficiencia del desempeño del empleado para la consecución de los objetivos y la mejora continua de los procesos de la gestión del control interno y la productividad empresarial (Lazo et al., 2017). En la institución la efectividad está medida mediante los controles realizados por los jefes inmediatos, por el proceso de renovación, la calidad de las promociones según labores realizadas y los indicadores de la evaluación para medir la efectividad.

En la dimensión Mora, es un componente importante que implica la supervisión y seguimiento con monitoreo de las cobranzas a fin de recuperar de manera oportuna los créditos cancelados a tiempo y un adecuado manejo de cartera; esto es la percepción de la medición del riesgo y el seguimiento al procedimiento (Kori, 2014). Por otro lado, también se identifican y analizan los riesgos internos y externos para minimizarlos mediante la autoevaluación de los procedimientos de la gestión gerencial en las actividades de control preventivo que evita se produzca errores en las transacciones, en los controles detectivos que es cuando ya se evidencian los errores para hacer las correcciones y mejoras continuas (Bustamente & Palomino, 2021).

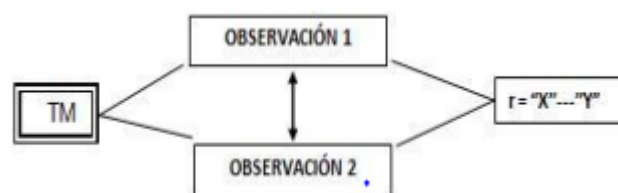
En la dimensión metodología, enfocada a la institución está referida a la percepción en cuanto al desempeño de los superiores en la recuperación, capacitación, consolidación, renovación, el análisis de crédito y el proceso de mora (Kori, 2021b). En coherencia, respecto a la metodología de una óptima gestión de CI tiene que evidenciar los beneficios para la institución desde la implementación, fortalecimiento mediante aplicación de medidas para el logro de los objetivos a través de sus actividades con buen desempeño evidenciado en la rentabilidad y el uso adecuado de los recursos evitando pérdidas (Fernandez & Lazaro, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo básica, según Concytec (2018) por ser original y realizada para obtener conocimientos nuevos dirigidos primordialmente hacia un objetivo específico y práctico. En tal sentido, está orientada a solucionar un problema (Hernández et al., 2014; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018); asimismo, Reyes (2019) señaló que las investigaciones orientadas a solucionar un problema, corresponden al tipo básica.

El diseño es un plan básico para conseguir información que se requiere para medirla (Hernández et al., 2014); fue una investigación no experimental debido a que no se manipuló variables, fue descriptiva correlacional (Hernández et al., 2014; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El esquema es:



Dónde:

X: Variable uno (Nivel de endeudamiento)

Y: Variable dos (Capacidad de apalancamiento)

r: Relación entre los valores de ambas variables en estudio

O: Medición u observación de la delimitación teórica

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de V1: Rotación de personal

Es la RP como el movimiento de empleados que son reclutados o salen de una empresa en un corto periodo de tiempo sea por renuncia voluntaria o involuntaria (Sesame, 2021).

Definición operacional:

La variable fue operacionalizada fue realizada tomando en cuenta las dimensiones e indicadores para establecer los ítems del cuestionario (ver Anexo).

Definición conceptual de V2: Control Interno

Está referido a las actividades relacionadas a una cautelación primera, simultánea y una posterior comprobación posterior que efectúa una institución con el propósito de que la gestión de sus bienes, operaciones y recursos se desarrollen eficiente y correctamente (Congreso, 2006).

3.3. Población y Muestra

La totalidad del fenómeno a ser analizado donde los elementos tienen singularidades comunes, corresponde a la población (Hernández et al., 2014). La población del estudio fue todo el personal que labora en cuatro agencias de la empresa y asciende a 120 administrativos.

La muestra, son las unidades de una representación (Hernández et al., 2014). Nuestra muestra fue no probabilística - por ser conveniente a nuestro objetivo; por ello, está conformada por 20 administrativos de cada agencia, sumando 80 personas.

Criterios de inclusión: Todos los trabajadores de las 4 agencias en SJL

Criterios de exclusión: Colaboradores del área comercial.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica es lo concerniente al procedimiento y reglas a seguir en el objetivo del estudio (Sánchez et al., 2018). La técnica utilizada fue la encuesta.

Los instrumentos en cambio son medios para realizar el recojo de datos requeridos para lograr hipótesis y objetivos planteados (Hernández et al., 2014). En nuestro estudio, se aplicó dos cuestionarios en conformidad con la validación de contenido efectuada por juicio de expertos; la validación es la verificación del objetivo planteado (Hernández et al., 2014); fue mediante la relevancia, claridad y

pertinencia según formatos de la UCV (ver Anexo). La confiabilidad del instrumento, se realizó para verificar el nivel respecto a su repetida aplicabilidad causa resultados similares (Hernández et al., 2014); Por tanto, se aplicó a 30 trabajadores fuera de nuestra muestra de estudio; fue una confiabilidad buena según el Alfa de Cronbach porque el instrumento fue de medición politómica (escala Likert).

3.5. Procedimientos

La aplicabilidad de los instrumentos: primero, se informó a los participantes de la muestra respecto a la información y se solicitó los permisos correspondientes y obtener su consentimiento y mantener su anonimato. Los cuestionarios se aplicaron vía Google formulario, del mismo que se obtuvo la data en versión Excel

3.6. Método de análisis de datos

Se elaboraron las bases informativas de la recogida de información y se aplicó el estadístico SPSS versión, 25; partiendo del análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes según niveles y rangos determinados. Para la prueba de las hipótesis se hizo la prueba de normalidad para establecer la prueba de aplicación; por ser datos con una distribución no normal y cuyo $p < 0,05$ se usó a Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los principios del Código de Ética en Investigación de la Universidad (RCU-N° 0340-2021/UCV, 2021); se solicitará autorización y consentimiento informado a los actores sociales asumiendo el compromiso de guardar la confidencialidad de la información recogida en este estudio. Se citó a los autores de la información tomada según las normas APA (Moreno & Carrillo, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 1

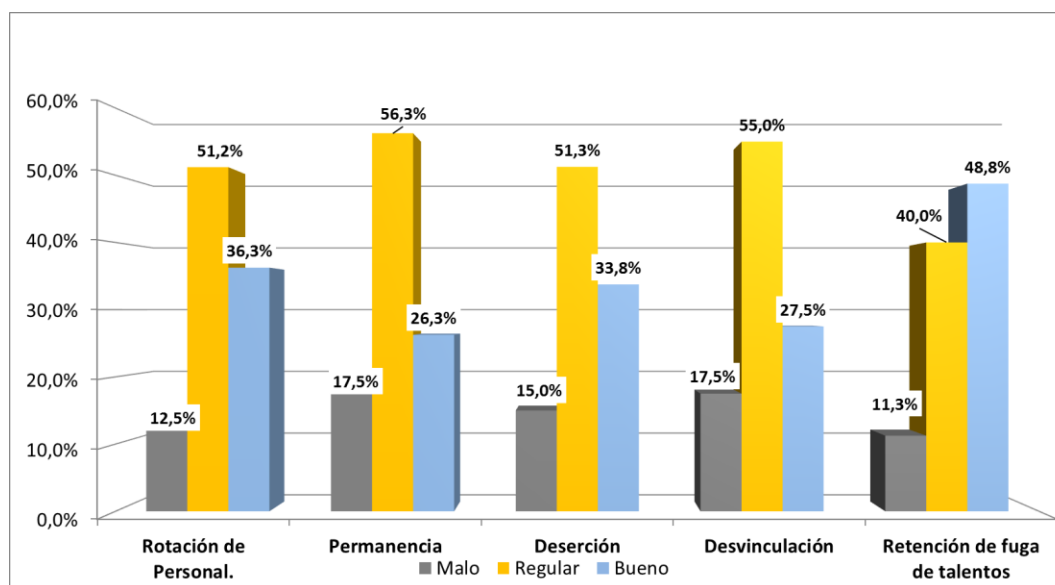
Nivel de Rotación de Personal y sus dimensiones

Nivel	Rotación de Personal		Permanencia		Deserción		Desvinculación		Retención de fuga de talentos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	10	12,5%	14	17,5%	12	15%	14	17,5%	9	11,3%
Regular	41	51,2%	45	56,3%	41	51,2%	44	55,0%	32	40,0%
Bueno	29	36,3%	21	26,3%	27	33,8%	22	27,5%	39	48,8%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Instrumento aplicado.

Figura 1

Niveles de Rotación de Personal y sus dimensiones



Nota. Se concluye que el nivel de la rotación es regular con 51,2%. Respecto a las dimensiones se observa que el nivel regular es predominante en: Permanencia con 56,3%; para Deserción con un 51,3%; para desvinculación con el 55%; mientras que en la dimensión Retención de fuga de talentos presenta un 48,8% en el nivel alto.

Tabla 2

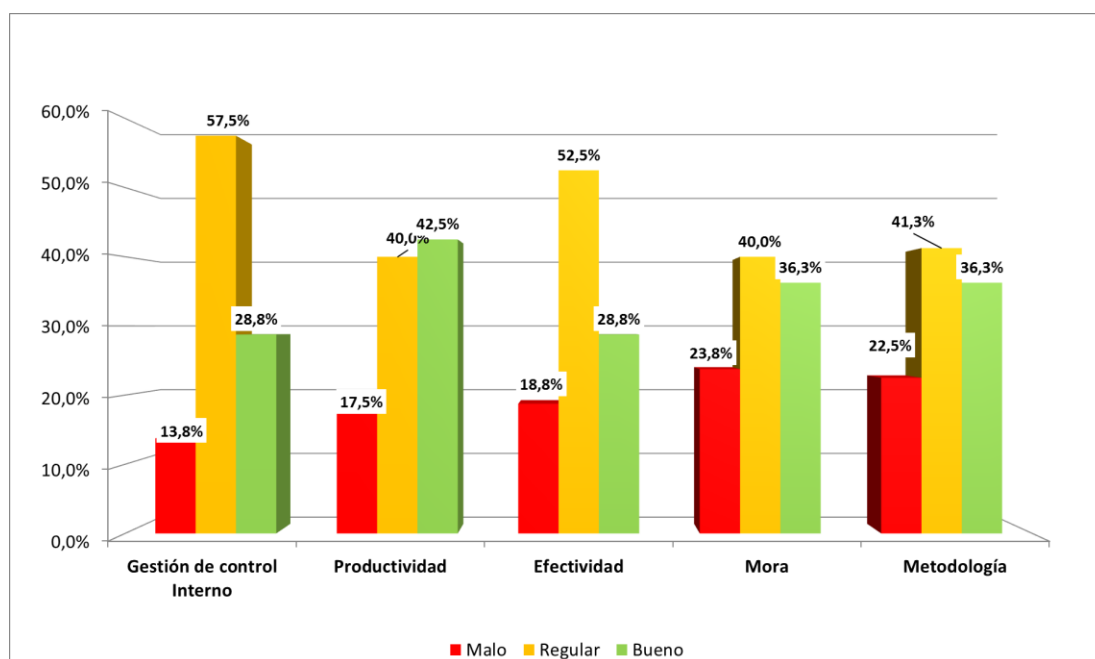
Niveles de Gestión de control Interno y sus dimensiones

Nivel	Gestión de control Interno		Productividad		Efectividad		Mora		Metodología	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	11	13,8%	14	17,5%	15	18,8%	19	23,8%	18	22,5%
Regular	46	57,5%	32	40,0%	42	52,5%	32	40,0%	33	41,3%
Bueno	23	28,7%	34	42,5%	23	28,7%	29	36,3%	29	36,3%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Nota. Cuestionario

Figura 2

Niveles en Gestión de control Interno y sus dimensiones



Nota: Se evidencia que el nivel del Control Interno es regular con el 57,5%. Respecto a las dimensiones: Productividad alcanzó un nivel bueno con 42,5%; mientras que el nivel regular predominó en Efectividad presentó un 52,5%; para la dimensión Mora predominó un el 40% y para Metodología presentó un 41,3%.

4.2. Tablas cruzadas

Tabla 3

Rotación de Personal y Gestión de control Interno

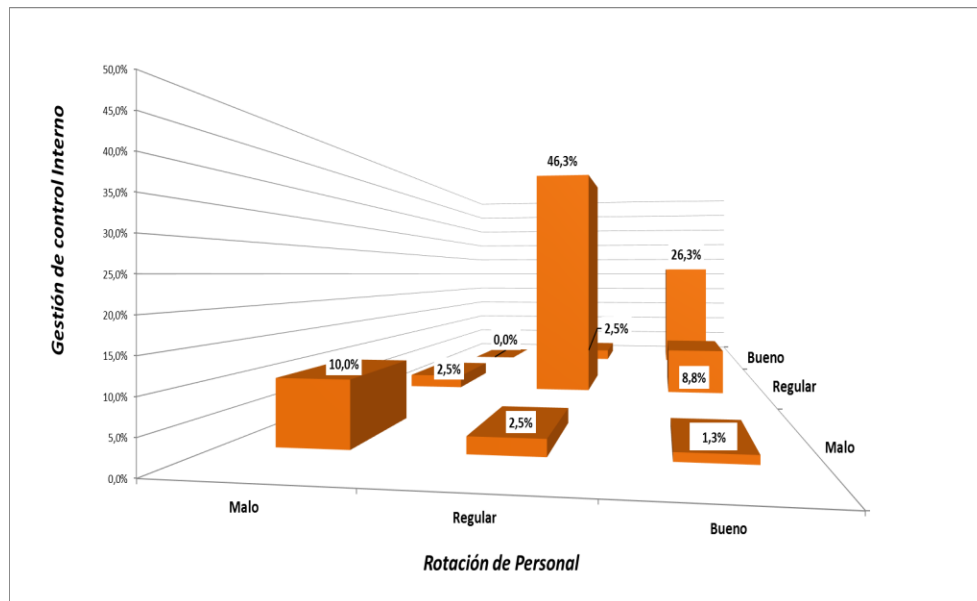
			Gestión de control Interno			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Rotación de Personal	Malo	n	8	2	0	10
		%	10,0%	2,5%	0,0%	12,5%
	Regular	n	2	37	2	41
		%	2,5%	46,3%	2,5%	51,2%
	Bueno	n	1	7	21	29
		%	1,3%	8,8%	26,3%	36,3%
Total	n	n	46	23	80	
	%	%	57,5%	28,7%	100,0%	

Chi-cuadrado de Pearson=82,443 p =. 0,000

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura 3

Rotación de Personal y Gestión de control Interno



Nota: Según la tabla y figura anterior evidencia una asociación directa entre las variables de estudio demostrado por el estadístico chi cuadrado = 82,443 y $p = 0,000$; es decir, si la variable Rotación de Personal tiende a ser regular, la variable Gestión de Control Interno tiende también a ser regular. Esto quiere decir que, del total del personal encuestado, un 46,3% lo ubicaron en niveles regulares tanto a la dimensión Rotación de Personal como a la variable GCI.

Tabla 4

Asociación entre Permanencia y Gestión de control Interno (GCI)

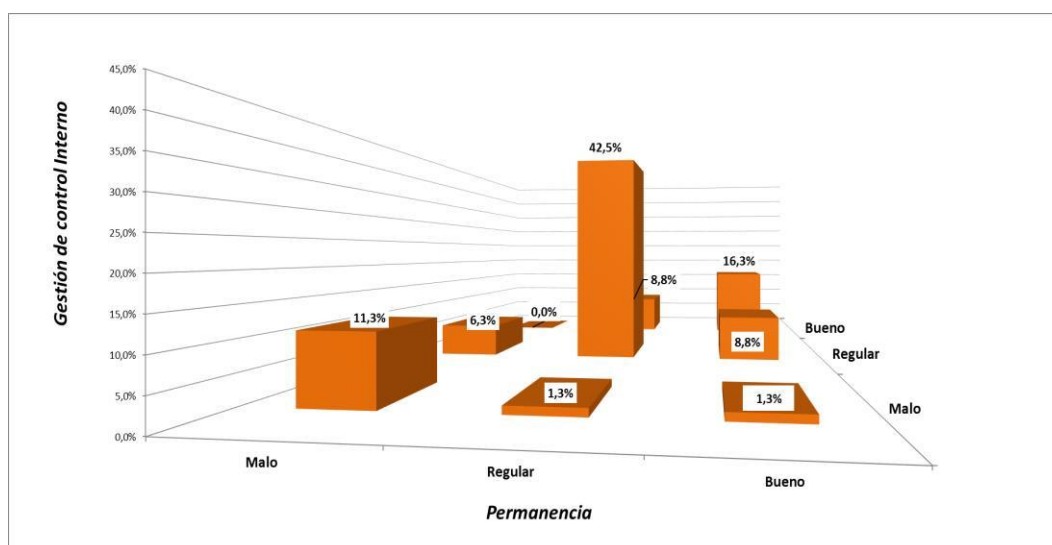
			GCI			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Permanencia	Malo	n	9	5	0	14
		%	11,3%	6,3%	0,0%	17,5%
	Regular	n	1	34	10	45
		%	1,3%	42,5%	12,5%	56,3%
	Bueno	n	1	7	13	21
		%	1,3%	8,8%	16,3%	26,3%
Total	n	11	46	23	80	
	%	13,8%	57,5%	28,7%	100,0%	

Chi-cuadrado de Pearson=50,147 Sig = 0,000

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura 4

Permanencia y Gestión de control Interno



Nota: Según la tabla y figura anterior existe una asociación directa entre las variables de estudio demostrado por el estadístico chi cuadrado = 50,147 y $p = 0,000$; es así como, si la dimensión Permanencia tiende a ser regular, la variable Gestión de control Interno también tiende a ser regular. Esto quiere decir que, del total del personal encuestado, el 42,5% lo consideró en niveles regulares tanto a la dimensión Permanencia como a la variable GCI.

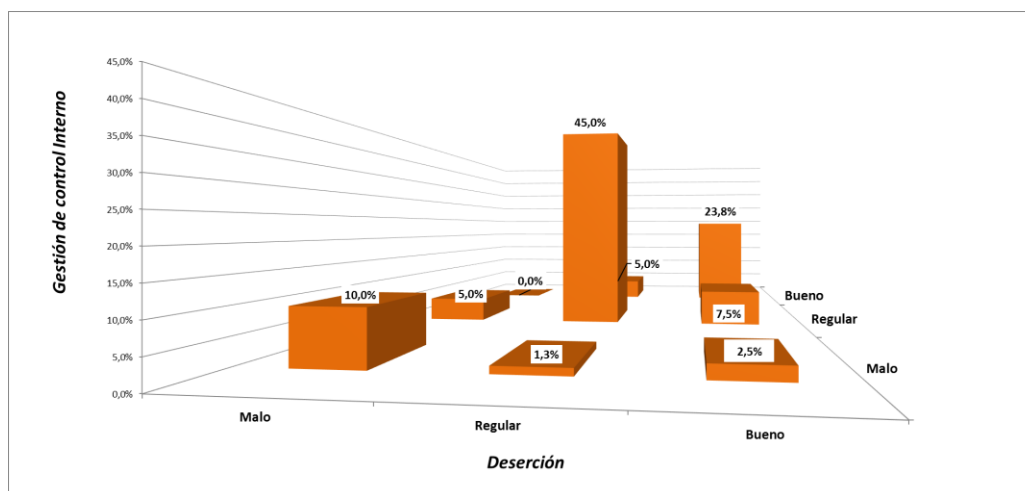
Tabla 5
Deserción y GCI

			GCI			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Deserción	Malo	n	8	4	0	12
		%	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Regular	n	1	36	4	41
		%	1,3%	45,0%	5,0%	51,2%
	Bueno	n	2	6	19	27
		%	2,5%	7,5%	23,8%	33,8%
Total	n	11	46	23	80	
	%	13,8%	57,5%	28,7%	100,0%	

Chi-cuadrado de Pearson=67,517 Sig. 0,000

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura 5
Deserción y Gestión de control Interno



Nota: Se evidencia una directa asociación entre las variables de estudio demostrado por el estadístico chi cuadrado = 67,517 y $p = 0,000$; en tal sentido, si la dimensión Deserción tiende a ser regular, la variable Gestión de Control Interno también tiende a ser regular. Esto quiere decir que, del total del personal encuestado, el 45% lo ubicó en los niveles regulares tanto a la dimensión Deserción como a la variable GCI.

Tabla 6

Desvinculación y GCI

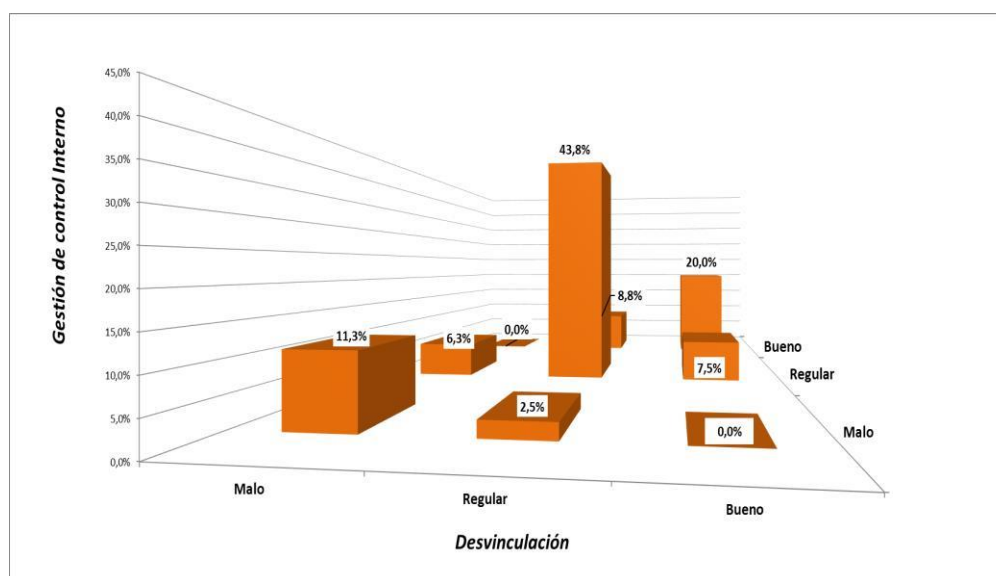
			GCI			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Desvinculación	Malo	n	9	5	0	14
		%	11,3%	6,3%	0,0%	17,5%
	Regular	n	2	35	7	44
		%	2,5%	43,8%	8,8%	55,0%
	Bueno	n	0	6	16	22
		%	0,0%	7,5%	20,0%	27,5%
Total		n	11	46	23	80
		%	13,8%	57,5%	28,7%	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson=61,457 Sig. = 0,000

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura 6

Desvinculación y Gestión de control Interno



Nota: Según la tabla y figura anterior existe una asociación directa entre las variables de estudio demostrado por el estadístico chi cuadrado = 61,457 y $p = 0,000$; es así que, si la dimensión Desvinculación tiende a ser regular, la variable Gestión de Control Interno también tiende a ser regular. Esto quiere decir que, del total del personal encuestado un 43,8% ubicaron en niveles regulares tanto a la dimensión Desvinculación como a la variable GCI.

Tabla 7

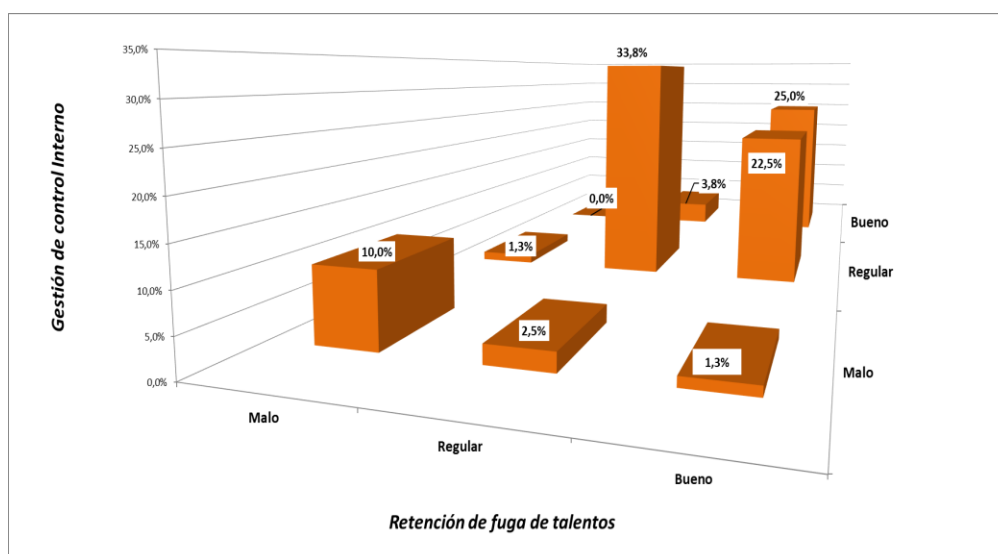
Retención de fuga de talentos y GCI

			GCI			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Retención de fuga de talentos	Malo	n	8	1	0	9
		%	10,0%	1,3%	0,0%	11,3%
	Regular	n	2	27	3	32
		%	2,5%	33,8%	3,8%	40,0%
	Bueno	n	1	18	20	39
		%	1,3%	22,5%	25,0%	48,8%
Total	n	11	46	23	80	
	%		13,8%	57,5%	28,7%	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson=63,726						Sig. = 0,000

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura 7

Retención de fuga de talentos y Gestión de control Interno



Nota: Según la tabla y figura anterior existe una asociación directa entre las variables de estudio demostrado por el estadístico chi cuadrado = 63,726 y $p = 0,000$; es así que, si la dimensión Retención de fuga de talentos tiende a ser regular, la variable Gestión de Control Interno también tiende a ser regular. Esto quiere decir que, del total del personal encuestado un 33,8% consideran en los niveles regulares tanto a la dimensión Retención de fuga de talentos como a la variable GCI.

4.3. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de Normalidad: Kolgomorv Smirnov (KS) porque la muestra (80) que es $n > 50$, siendo las Hipótesis:

H_0 Si $p \geq 0,05$ datos se distribuyen de forma normal.

H_1 Si $p < 0,05$ datos no se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia. 5% (0,05)

Tabla 8

Valor del Estadístico de Contraste KS

	N	Estadístico de prueba	Sig. asintótica(bilateral)
V1. Rotación de Personal	80	,278	,000 ^c
Permanencia	80	,290	,000 ^c
Deserción	80	,272	,000 ^c
Desvinculación	80	,285	,000 ^c
Retención de fuga de talentos	80	,308	,000 ^c
V2. Gestión de CI	80	,305	,000 ^c
Productividad	80	,270	,000 ^c
Efectividad	80	,270	,000 ^c
Mora	80	,235	,000 ^c
Metodología	80	,235	,000 ^c

Nota. Los datos no se distribuyen de manera normal debido a que $p = 0,000 < 0,05$; por ello, rechazamos la hipótesis nula de normalidad, y la prueba estadística a usarse fue no paramétrica que es Rho de Spearman. Tabla en anexos.

4.4. Análisis Inferencial

Contraste de HG:

H_0 ($r_{sxy} = 0$). La rotación del personal no se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

H_a . ($r_{sxy} \neq 0$) La rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

Nivel de Significancia: 5% (0,05)

$r_s = 0$; no existe relación entre variables.

$r_s \neq 0$; existe relación entre las variables.

Tabla 9

Valor del Estadístico de Contraste.

		Rotación de Personal	Gestión de CI
Rho de Spearman	Rotación de Personal	Coefficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Gestión de CI	Coefficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

Nota: Existe una relación significativa entre estas variables de estudio debido al $p=0,000 < 0,05$ y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $r_s = 0,780$ determinando una relación positiva alta; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) de no relación y aceptamos la alterna (H_1) concluyendo que: La rotación del personal se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno.

Hipótesis Específica 1

H_0 ($r_{sxy} = 0$). La dimensión permanencia de la variable rotación del personal no se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

H_a . ($r_{sxy} \neq 0$) La dimensión permanencia de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

Tabla 10

Prueba de Hipótesis Específica 1.

			Permanencia	Gestión de CI
Rho de Spearman	Permanencia	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de CI	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Existe una relación significativa ($p=0,000<0,05$) entre estas variables de estudio y cuyo coeficiente de correlación es Spearman de $r_s= 0,602$ determinando una relación positiva alta; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) de no relación y aceptamos la alterna (H_1) concluyendo que: La dimensión permanencia de la variable rotación del personal se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno.

Hipótesis Específica 2

$H_0 (r_{sxy} = 0)$. La dimensión deserción de la variable rotación del personal no se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

$H_a. (r_{sxy} \neq 0)$ La dimensión deserción de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

Tabla 11

Valor del Estadístico de Contraste.

			Deserción	Gestión de CI
Rho de Spearman	Deserción	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de CI	Coeficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Existe una relación significativa ($p=0,000<0,05$) entre estas variables de estudio y cuyo coeficiente de correlación de spearman es $r_s = 0,686$, determinando una relación positiva alta; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) de no relación y aceptamos la alterna (H_1) concluyendo que: La dimensión deserción de la variable rotación del personal se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno.

Hipótesis Específica 3

$H_0 (r_{sxy} = 0)$. La dimensión desvinculación de la variable rotación del personal no se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

$H_a. (r_{sxy} \neq 0)$ La dimensión desvinculación de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

Tabla 12

Valor del Estadístico de Contraste.

			Desvinculación	Gestión de CI
Rho de Spearman	Desvinculación	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de CI	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Existe una relación significativa ($p=0,000<0,05$) entre estas variables de estudio y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $r_s = 0,766$, determinando una relación positiva alta; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) de no relación y aceptamos la alterna (H_1) concluyendo que: La dimensión desvinculación de la variable rotación del personal se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno.

Hipótesis Específica 4

Ho ($r_{sxy} = 0$). La dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación del personal no se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

Ha. ($r_{sxy} \neq 0$) La dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno.

Tabla 13

Valor del Estadístico de Contraste.

			Retención de fuga de talentos	Gestión de CI
Rho de Spearman	Retención de fuga de talentos	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de CI	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Existe una relación significativa ($p=0,000 < 0,05$) estas variables de estudio y cuyo coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = 0,736$, determinando una relación positiva alta; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) de no relación y aceptamos la alterna (H_1) concluyendo que: La dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación del personal se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue Determinar la relación que existe entre la rotación del personal y la gestión de control interno; en tal sentido, en la estadística descriptiva se evidenció que la Rotación de personal alcanzó un nivel Regular del 51,2% y el Control Interno en el 57,5% con una asociación directa del 46,3%. Por otro lado, en la prueba de hipótesis se encontró que existe relación significativa entre las variables de estudio debido al $p=0,000<0,05$ y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $r_s= 0,780$ determinó una relación positiva alta.

Los resultados encontrados son convergentes, con los de Velásquez (2020) en cuyos resultados encontró que un 61% considera que los procesos de la rotación de personal son medianamente adecuados y un 48% opina que la motivación laboral incide en la rotación de personal del sector financiero. Asimismo, Viñán et al., (2020) identificaron que para el 82,5% del personal el proceso de selección y contratación cumplió sus expectativas; sin embargo, el 96,7% mencionó que existe falta de oportunidades para su desarrollo personal dentro de la empresa. Por otro lado, tenemos a Centeno & Gonzales (2020) encontraron una inclinación negativa en la motivación y reconocimiento del personal; además, que la empresa tiene un 20% de rotación de personal de forma mensual demostrando que la rotación de personal impacta directamente sobre la productividad y rentabilidad de la empresa.

Respecto al marco teórico, se evidencia que el Modelo Coso en la gestión de control interno apoya el manejo corporativo en la información financiera por ser un modelo de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial en las áreas de contabilidad, auditoría, finanzas y está dirigido al logro de los objetivos institucionales (CGR, 2014). Asimismo, se fundamenta técnicamente en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) ocho de la Agenda 2030 que incluye temas prioritarios como promover el empleo decente, de calidad, democrático, en condiciones de trabajo decente y productivo paratodos con crecimiento económico sostenible (ONU, 2015). Por otro lado, se

ampara en la Ley 28716 del Sistema de Control Interno que promueve actividades para la obtención de sus objetivos con eficiencia y eficacia resguardando sus recursos y bienes (Congreso, 2006).

En los resultados del objetivo específico 1 se determinó que la dimensión **Permanencia** de la variable rotación de personal alcanzó un nivel regular con el 56,3% y la variable Gestión de Control Interno un 57,5% del nivel regular, con una asociación directa del 46,3%. Por otro lado, en la prueba de hipótesis se encontró que existe relación significativa entre las variables de estudio debido al $p=0,000<0,05$ y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $r_s= 0,602$ determinó una relación positiva alta.

Tales resultados evidencian que no son coherentes con los entrados por Maio (2020) donde el 59,5% percibió como no beneficioso la RP y en cuanto al cumplimiento de los objetivos el 46,6% opinó que se cumple; sin embargo, concluyó que la rotación de personal y el cumplimiento de objetivos tienen una correlación muy alta de 0.823. Por otro lado, Ferrer (2020) en sus resultados evidenció que un 58,25% evidencia una constante rotación de personal y que sí existe una positiva correlación de tal manera que a mayor rotación de personal mayor rendimiento laboral se presentará por parte de los auxiliares de almacén.

En los resultados del objetivo específico 2 se determinó que la dimensión **Deserción** de la variable rotación de personal alcanzó un nivel regular con el 51,2% y la variable Gestión de Control Interno un 57,5% del nivel regular, con una asociación directa del 42,5%. Por otro lado, en la prueba de hipótesis se encontró que existe relación significativa entre las variables de estudio debido al $p=0,000<0,05$ y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $r_s= 0,686$ determinó una relación positiva alta.

Tales resultados evidencian que Cubillos et al., (2017) quien encontraron que las principales causas de la deserción son las políticas organizacionales, factores motivacionales, la cultura y al clima organizacional asociado con la incertidumbre, las expectativas, las características personales lo que afecta

significativamente la productividad, la imagen comercial y la percepción de estabilidad y confianza en la compañía por parte de los colaboradores. Por su parte Monzón (2018) encontró que el control interno es considerado como una herramienta de gestión que sirve para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y hurtos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos.

En los resultados del objetivo específico 3 se determinó que la dimensión **Desvinculación** de la variable rotación de personal alcanzó un nivel regular con el 55% y la variable Gestión de Control Interno un 57,5% del nivel regular con una asociación directa del 45%. Por otro lado, en la prueba de hipótesis se encontró que existe relación significativa entre las variables de estudio debido al $p=0,000<0,05$ y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $r_s= 0,766$ determinó una relación positiva alta.

En tal sentido, Lipa (2020) encontró en sus resultados que los cambios constantes de trabajadores responden a la baja remuneración, baja motivación, insatisfacción laboral, la inestabilidad laboral en otros; concluye que se debería tomar en cuenta una buena selección de personal dentro de una organización para evitar el abandono de un bien preparado personal y se debe ofrecer salarios más competitivos, capacitaciones y un excelente clima laboral. Asimismo, Arias et al., (2018) lograron establecer en casi todos los casos una asociación directa significativa, concluyendo en su análisis que el control interno tiene beneficios en las organizaciones, pues las principales fallencias son la falta de preparación de los responsables y su rotación continua.

En los resultados del objetivo específico 4 se determinó que la dimensión **Retención de fuga de talentos** de la variable rotación de personal alcanzó un nivel Bueno con el 48,8% y la variable Gestión de Control Interno un 57,5% del nivel regular con una asociación directa del 43,8%. Por otro lado, en la prueba de hipótesis se encontró que existe relación significativa entre las variables de estudio debido al $p=0,000<0,05$ y cuyo coeficiente de correlación de Spearman es $r_s= 0,736$ determinó una relación positiva alta.

Al respecto, Nolzco & Rodríguez (2020) en sus resultados encontraron que la rotación del personal fue en promedio el 50%; en tal sentido, esbozaron los tres pilares: implantación de un nuevo proceso de contratación del personal con el fin de optimizar el tiempo; segundo pilar, creación del perfil de los puestos de trabajo, con el fin de contratar personal idóneo; y, un plan de involucramiento del personal, todo lo anterior permitirá cumplir los objetivos de la organización. Asimismo, Arias et al., (2018) lograron establecer en casi todos los casos una asociación directa significativa y concluyeron en su análisis que el control interno tiene beneficios en las organizaciones, pues las principales falencias son la falta de preparación de los responsables y su rotación continua.

VI. CONCLUSIONES

Primera; Se determinó que la rotación del personal se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este – 2021, con un $p = 0,000 < 0,05$ y $RS = 0,780$ que representa una relación positiva alta.

Segunda: Se determinó que la dimensión permanencia de la variable RP se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno, con un $p = 0,000 < 0,05$ y un $RS = 0,602$ una relación positiva alta.

Tercera: Se determinó que la dimensión deserción de la variable RP se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno, con un $p = 0,000 < 0,05$ y un $RS = 0,686$ de una relación positiva alta.

Cuarta: Se determinó que la dimensión desvinculación de la variable RP se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno, con un $p = 0,000 < 0,05$ y un $RS = 0,766$ simbolizando una relación positiva alta.

Quinta: Se determinó que la dimensión retención de fuga de talentos de la variable RP se relaciona directa y significativamente con la gestión de control interno, con un $p = 0,000 < 0,05$ y un $RS = 0,736$ que representa una relación positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Visto los resultados, se recomienda para futuras investigaciones que se incremente la muestra de estudio y se desarrolle una investigación de diseño experimental empleando el diagnóstico encontrado.
- Segunda:** Que, habiendo encontrado una asociación directa del 46,3% y una relación significativa entre la rotación de personal y la gestión de control interno, se recomienda a los gestores del área de gestión del Talento que tomen en consideración los factores que conllevan a la deserción y fuga de talentos.
- Tercera:** Se recomienda a los responsables de reclutar personal, se revisen los perfiles de los puestos y se realice las convocatorias a nivel de todas las agencias para unificar criterios de selección y evitar la periódica rotación de personal.
- Cuarta:** Se recomienda poner énfasis en la gestión de control considerando que afecta de forma significativa en la rotación de personal, asimismo se debería tener una forma estándar de medición para cada posición, esto ayudaría a que la medición sea objetiva.

REFERENCIAS

- Almanza, D. (2019). Mecanismos De Control Interno Para Mejorar Los Resultados De Un Programa Social: Programa Jóvenes a La Obra. *Quipukamayoc*, 27(55), 47–54. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16165>
- Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19*. Desafíos PwC. <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Arias, Y. P., Castillo, T. P., Chávez, J. M., & Rodríguez, M. E. (2018). Enfoques y Estrategias en el Control Interno en las Empresas. *Universidad Privada Del Norte*, 36. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23272>
- Avila, S. L., Guerra, R. F., & Mendoza, K. R. (2017). La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo [Pontificia Universidad Católica del Perú]. In *Pontificia Universidad Católica del Perú*. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9625%0Ahttp://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9625/AVILA_GUERRA_MENDOZA_LA_ROTACION_LABORAL_NO_DESEADA_CAUSAS_Y_CONSECUENCIAS_EN_ORGANIZACIONES_EMPRESARIALES.pdf?sequence=1&isA
- Avilés, S. I., & San Miguel, M. F. (2021). *Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/handle/3317/16188>
- Bustamente, S. C., & Palomino, M. del R. (2021). *Plan de control interno de la gestión de ventas en las empresas de seguros de la ciudad de Huacho en el 2017* [Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/926>
- Castillon, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10408>
- Centeno, A. J., & Gonzales, K. C. (2020). Análisis de la rotación de personal: estudio de caso. *IIEc Repositoio Universitario*, IV, 1–18.

- <http://ru.iiec.unam.mx/5215/>
- CGR. (2014). *Marco conceptual del Control Interno* (p. 62). La Contraloría General de la República. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- CGR. (2021). *Los tres Pilares de una Gestión Pública limpia y eficiente*. La Contraloría General de La República. https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. In *Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica* (p. 12). https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Congreso. (2006). *Ley 28716. Ley de Control Interno de las Entidades del estado*. El Congreso de la República. http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- Cubillos, C. H., Reyes, M. A., & Londoño, M. T. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el Área Comercial de una Gran Superficie. *Revista FACCEA*, 7(1), 58–66. <http://www.uniamazonia.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/657>
- Dávila, K. del P., & Quirós, A. C. (2020). *Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo - 2020* [Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6854>
- EUDE. (2020). *¿Por qué hay empresas con un alto índice de rotación?* Escuela Europea de Dirección y Empresa. <https://www.eude.pe/blog/2020/06/25/por-que-hay-empresas-con-un-alto-indice-de-rotacion/>
- Fernandez, S. P., & Lazaro, A. L. (2016). *Sistema de control interno en ventas para la mejora en gestion comercial de distribuidora deportiva del Norte SAC , Trujillo 2016*. Universidad Privada del Norte.

- Ferrer, J. R. (2020). *Relación entre rotación de personal y rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima, 2020* [Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11183/1/2020_Ferrer Honores.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11183/1/2020_Ferrer_Honores.pdf)
- Guerra, S. D., & Gálvez, N. W. (2020). *Estrategias de retención de talento y la rotación de personal en la empresa Serlitec S.A.C., Lima 2019* [Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3198/Sandra Guerra_Nestor Galvez_Trabajo de Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3198/Sandra_Guerra_Nestor_Galvez_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGrawHill Education/Interamericana Editores SA DE C.V. (ed.); Sexta edic).
- Infante, R. B. (2018). *Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017*. Red de Repositorios Latinoamericanos. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2994512>
- Intermimgroup. (2021). *Fuga de Talento: causas, consecuencias y soluciones*. Gestión Del Talento. <https://interimgrouphr.com/blog/gestion-talento/fuga-talento-causas-soluciones/>
- Kori. (2014). *Guía de Gestión* (p. 18). Kori Cooperativa. http://www.sedom.es/wp-content/themes/sedom/documentos/guia_sadc_definitiva.pdf
- Kori. (2021a). *Manual De Organización Y Funciones de la Sección de reclutamiento y selección* (p. 12).
- Kori. (2021b). *Manual De Organización Y Funciones Del área de negocios*

- grupal* (p. 18). KORI, COOPERATIVA.
- Lazo, J. E., Rivera, L., & Valencia, J. E. del P. (2017). Causas y efectos de la rotación del personal directivo y el programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal del Ministerio de Economía y Finanzas en tres gobiernos locales de Lima Metropolitana entre los años 2011-2015 [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas* (UPC).
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621335/1/tesis+maestria+en+gestión+pública.pdf>
- Lipa, S. L. (2020). Factores de rotación de personal en Latinoamérica. *Universidad Nacional Del Altiplano*, 16.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16001/Lipa_Flores_Sindy_Lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maio, C. B. (2020). *Impacto de la rotación de personal en el cumplimiento de objetivos de la tienda Sodimac del Jockey Plaza* [Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20500.12394/7848>
- Monzón, M. (2018). *El control interno en las empresas privadas como herramienta de gestión* [Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto].
[http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2689/CONTABILIDAD - Marie Monzon Mozombite.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2689/CONTABILIDAD-MarieMonzonMozombite.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno, D. y, & Carrillo, J. (2019). Normas APA 7.a edición. Guía de citación y referenciación. *Esta Es Una Publicación de La Coordinación Editorial de La Universidad Central, Basada En La Reciente Publicación de La Séptima Edición Del Publication Manual of the American Psychological Association*, 25. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Nolazco, F. A., & Rodríguez, D. A. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. *INNOVAResearch Journal*, 5(1), 255–266.
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1240>
- ONU. (2015). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe. In *Publicación de las Naciones Unidas/Cepal* (p. 93).
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

- Palacios, V. R. (2019). *Análisis de rotación del personal en las cooperativas de ahorro y crédito* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2889>
- Puma, M. J. (2019). El Control Interno Y La Información Financiera De Una Entidad Del Estado: Ministerio De Trabajo Y Promoción Del Empleo. *Quipukamayoc*, 27(55), 63–70. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16337>
- Quispe, F. (2021). *La Rotación del Personal y la Productividad en la Empresa Inversiones Jalisco S . A . C . , en el año 2020 .* [Universidad Peruana de las Américas]. <http://190.119.244.198/handle/upa/1309>
- RCU N°.0340-2021/UCV, U. (2021). *Resolución De Consejo Universitario N° 0126-2017/Ucv* (pp. 1–16). Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/CÓDIGO DE ÉTICA.pdf>
- Reyes, C. E. G. (2019). (2019). Estrategia metodológica para elaborar el estado del arte como un producto de investigación educativa. *Medisan*, 23(3), 1–14. <https://doi.org/10.19137/praxiseducativa-2019-230307>
- Rivasplata, K. S. (2019). *Rotación de personal en las empresas privadas de producción en el Perú, en los últimos diez años: Una revisión de literatura científica* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23527>
- Salazar, G. V. (2019). Control Interno En El Desempeño Docente Y Su Relación Con El Logro De Objetivos Institucionales. Caso: Universidad Técnica De Manabí. *Quipukamayoc*, 27(55), 9–15. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16760>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In *Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación*. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sesame. (2021). *¿Cuánto afecta la rotación de personal en las empresas?* <https://www.sesamehr.co/blog/cuanto-afecta-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas/>
- Silva, E. (2021). *Rotación de personal y cumplimiento de metas en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, San Martín - 2020* [Universidad

- César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66769>
- Torres, A. (2020). *Plan de mejoramiento de la gestión del talento humano en la rotación de personal en la empresa Maquinados Ltda. en Duitama* [Universidad Antonio Nariño, Colombia]. <http://186.28.225.13/handle/123456789/2505>
- Tupac, M. J. (2019). Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas Agencia Juliaca - 2018 [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13880/CONTROL_INTERNO_PROCEDIMIENTOS_ADMINISTRATIVOS_BANCO_TUPAC_HUAYHUA_MARITZA_JANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- USMP Digital. (2020). *La rotacion de personal en las empresas peruanas: indicadores que se trastocan con el COVID-19*. Universidad San Martin de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-peruanas-indicadores-que-se-trastocan-con-el-covid-19/>
- Velásquez, A. E. (2020). *Gestión del talento humano y niveles de rotación en el sector financiero vehicular en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Universidad Técnica de Ambato, Colombia.
- Viñán, J., Miño, G., Arias, J., & Viteri, A. (2020). Impacto Financiero y la Rotación De Personal En Las Áreas De Mercadeo Y Operaciones: Empresa Multinacional de venta de Vacaciones Prepagadas en el Ecuador. *VI Congreso Internacional De La Ciencia, Tecnología, 2020*, 392–420. <https://knepublishing.com/index.php/KnE-Engineering/article/view/6257>
- Wellness Corporativo. (2020). *Cómo afecta la rotación del personal a las empresas*. <https://blog.bodysystems.mx/wellness-corporativo/como-evitar-rotacion-personal>

ANEXO 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Rotación de Personal y Gestión de Control Interno en una entidad financiera de Lima Este - 2021.																																	
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																														
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la rotación del personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión permanencia de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión deserción de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión desvinculación de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la rotación del personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión permanencia de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión deserción de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión desvinculación de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación de personal y la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La dimensión permanencia de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021</p> <p>La dimensión deserción de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021</p> <p>La dimensión desvinculación de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021</p> <p>La dimensión retención de fuga de talentos de la variable rotación del personal se relaciona significativamente con la gestión de control interno en una institución financiera de Lima Este - 2021</p>	<p>Variable 1: Rotación de Personal.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de Valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Permanencia</td> <td>Remuneración</td> <td rowspan="2">1,2, 3, 4, 5</td> <td rowspan="5">Escala ordinal (5) Muy buena</td> <td rowspan="5">Bueno (79 - 105)</td> </tr> <tr> <td>Beneficios</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Desercion</td> <td>Clima laboral</td> <td rowspan="3">6,7, 8, 9, 10</td> </tr> <tr> <td>Oportunidades</td> </tr> <tr> <td>Capacitacion</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Desvinculacion</td> <td>Horario Laboral</td> <td rowspan="2">11,12,13,14,15</td> <td>(3) Regular</td> <td rowspan="2">Malo (21 - 43)</td> </tr> <tr> <td>Orientacion de Bienestar Social</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Retencion de Fuga de Talentos</td> <td>Actitud</td> <td rowspan="2">16,17,18,19,21</td> <td>(2) Mala</td> </tr> <tr> <td>Motivacion</td> <td>(1) Muy mala</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles y rangos	Permanencia	Remuneración	1,2, 3, 4, 5	Escala ordinal (5) Muy buena	Bueno (79 - 105)	Beneficios	Desercion	Clima laboral	6,7, 8, 9, 10	Oportunidades	Capacitacion	Desvinculacion	Horario Laboral	11,12,13,14,15	(3) Regular	Malo (21 - 43)	Orientacion de Bienestar Social	Retencion de Fuga de Talentos	Actitud	16,17,18,19,21	(2) Mala	Motivacion	(1) Muy mala
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles y rangos																										
			Permanencia	Remuneración	1,2, 3, 4, 5	Escala ordinal (5) Muy buena	Bueno (79 - 105)																										
				Beneficios																													
			Desercion	Clima laboral	6,7, 8, 9, 10																												
Oportunidades																																	
Capacitacion																																	
Desvinculacion	Horario Laboral	11,12,13,14,15	(3) Regular	Malo (21 - 43)																													
	Orientacion de Bienestar Social																																
Retencion de Fuga de Talentos	Actitud	16,17,18,19,21	(2) Mala																														
	Motivacion		(1) Muy mala																														
			<p>Variable 2: Gestión de control Interno.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de Valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Productividad</td> <td>Capactacion de comisiones</td> <td rowspan="2">1,2,3,4,5,6</td> <td rowspan="5">Escala ordinal (5) Muy buena</td> <td rowspan="5">Bueno (79 - 105)</td> </tr> <tr> <td>Efectividad de promociones</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Efectividad</td> <td>Cantidad de promociones</td> <td rowspan="3">7, 8, 9, 10,11</td> </tr> <tr> <td>Control de renovaciones a tiempo</td> </tr> <tr> <td>Orientacion comercial</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Mora</td> <td>Organzacion</td> <td rowspan="2">12,13,14,15</td> <td>(3) Regular</td> <td rowspan="2">Malo (21 - 43)</td> </tr> <tr> <td>Manejo de indicadores</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Metodologia</td> <td>Evaluacion de riesgos</td> <td rowspan="3">16,17,18,19,21</td> <td>(1) Muy mala</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de proceso de recuperacion</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de proceso de mora</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles y rangos	Productividad	Capactacion de comisiones	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal (5) Muy buena	Bueno (79 - 105)	Efectividad de promociones	Efectividad	Cantidad de promociones	7, 8, 9, 10,11	Control de renovaciones a tiempo	Orientacion comercial	Mora	Organzacion	12,13,14,15	(3) Regular	Malo (21 - 43)	Manejo de indicadores	Metodologia	Evaluacion de riesgos	16,17,18,19,21	(1) Muy mala	Cumplimiento de proceso de recuperacion	Cumplimiento de proceso de mora
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles y rangos																													
Productividad	Capactacion de comisiones	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal (5) Muy buena	Bueno (79 - 105)																													
	Efectividad de promociones																																
Efectividad	Cantidad de promociones	7, 8, 9, 10,11																															
	Control de renovaciones a tiempo																																
	Orientacion comercial																																
Mora	Organzacion	12,13,14,15	(3) Regular	Malo (21 - 43)																													
	Manejo de indicadores																																
Metodologia	Evaluacion de riesgos	16,17,18,19,21	(1) Muy mala																														
	Cumplimiento de proceso de recuperacion																																
	Cumplimiento de proceso de mora																																

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística para utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo, comparativo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 120</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p> <p>Tamaño de muestra: 80 Colaboradores del area comercial</p>	<p>Variable 1: Rotacion de Personal</p> <p>Variable 2: Gestion de Control Interno</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: MOF de reclutamiento y selección (Kori, 2021a) y de la Guía de gestión institucional (Kori, 2014).</p> <p>Adaptado por: Renzo Bancayan</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Se aplicará a los trabajadores empleados de una institución financiera en SJL</p> <p>Ámbito de Aplicación: Distrito de SJL</p> <p>Forma de Administración: Virtual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se elaboran tablas de frecuencia y gráfico de barras por variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Como las variables son cuantitativas se aplica la prueba de normalidad Kolgomorv Smirnov</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles y rangos
ROTACION DE PERSONAL	Es la rotación de personal como el movimiento de empleados que son reclutados o salen de una empresa en un corto periodo de tiempo sea por renuncia voluntaria o involuntaria (Sesame, 2021).	Es un indicador que representa la variación entre los ingresos y egresos del personal dentro de un centro de labores y que normalmente se toma como referencia para gestionar equipos de trabajo y consolidarlos.	Permanencia	Remuneracion Beneficios Clima laboral Oportunidades	1,2, 3, 4, 5	Escala ordinal (5) Muy buena (3) Regular (2) Mala (1) Muy mala	Bueno (79 – 105) Regular (50 – 78) Malo (21 - 49)
			Desercion	Capacitacion Horario Laboral Orientacion de Bienestar Social Actitud Motivacion	6,7, 8, 9, 10		
			Desvinculacion	Cumplimiento de Funciones Herramientas de trabajo Supervision Exigencia	11,12,13,14,15		
			Retencion de Fuga de Talentos	Soporte de Bienestar Social Reconocimiento Evaluacion de desempeño	16,17,18,19,21		
GESTION DE CONTROL INTERNO	Acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que efectúa una entidad con el propósito de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se desarrollen correcta y eficientemente (Congreso, 2006).	La Gestión de Control Internos es la de supervisión sobre el cumplimiento de la metodología correspondiente al ciclo natural de un producto o servicio, para poder garantizar la excelencia del proceso.	Productividad	Capactacion de comisiones Efectividad de promociones Cantidad de promociones	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal (5) Muy buena (3) Regular (1) Muy mala	Bueno (79 – 105) Malo (21 - 49)
			Efectividad	Control de renovaciones a tiempo Orientacion comercial .Organzacion Manejo de indicadores	7, 8, 9, 10,11		
			Mora	Evaluacion de riesgos Cumplimiento de proceso de recuperacion Cumplimiento de proceso de mora	12,13,14,15		
			Metodologia	Agendas ordenadas Procesos de renovacion Procesos de mora Procesos crediticios	16,17,18,19,21		

Nota: Adaptado del MOF de reclutamiento y selección (Kori, 2021a) y de la Guía de gestión institucional (Kori, 2014).

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: Gestión de Control

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA

V1	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Escala de medición				
D1	Productividad	1	2	3	4	5
1	¿Cómo evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu jefe Directo?					
2	¿Cómo evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu Gerencia Zonal?					
3	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas con tu unidad?					
4	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas de forma individual?					
5	¿Cómo consideras la cantidad de controles ejercidos por tu jefe de crédito en cuanto grupos nuevos?					
6	¿Cómo consideras la orientación comercial brindada por tu jefe de crédito?					
D2	Efectividad	1	2	3	4	5
7	¿Cuál es tu percepción sobre los controles realizados por tu jefe de crédito en cuanto a los grupos de renovación?					
8	¿Cómo calificas el proceso de renovación que realizas con tu jefe de crédito?					
9	¿Cómo calificas la calidad de promociones realizadas por unidad?					
10	¿Cómo calificas la organización de labores que tiene el analista de crédito?					
11	¿Cómo consideras la información que maneja el analista sobre los indicadores por lo que será evaluado?					
D3	Mora	1	2	3	4	5
12	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el analista en la presentación del crédito grupal?					
13	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el jefe de crédito grupal?					
14	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo en el proceso de mora?					
15	¿Cómo consideras la información que maneja el analista para realizar el proceso de mora?					
D4	Metodología	1	2	3	4	5
16	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de recuperación?					
17	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de capacitación?					
18	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de consolidación?					
19	¿Cómo calificas el proceso de renovación ejecutado por el analista?					
20	¿Cómo calificas el proceso de armado de expediente realizado por el analista de crédito?					
21	¿Cómo evalúas el desempeño del proceso de mora realizado por el analista de crédito?					

Cuestionario 2: Rotación de Personal

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA

V1	ROTACIÓN DE PERSONAL	Escala de medición				
D1	Permanencia	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificas la remuneración percibida para satisfacer tus necesidades básicas?					
2	¿Cuál es tu percepción sobre el comisiones y reconocimientos económicos brindados por cumplir los objetivos?					
3	¿Qué percepción tienes acerca de los beneficios sociales otorgados por la institución?					
4	¿Cómo describes el ambiente laboral de la empresa?					
5	¿Cómo calificas las promociones y ascensos laborales?					
D2	Deserción	1	2	3	4	5
6	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu jefe directo?					
7	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu Gerente Zonal?					
8	¿Cómo consideras los horarios laborales?					
9	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu jefe directo?					
10	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu Gerente Zonal?					
D3	Desvinculación	1	2	3	4	5
11	¿Cómo considera la información brindada sobre tus responsabilidades y funciones?					
12	¿Cómo considera las herramientas brindadas para cumplir tus funciones?					
13	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo?					
14	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia ejercida por tu jefe directo?					
15	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia que promueve el Gerente Zonal?					
D4	Retención de Fuga de Talento	1	2	3	4	5
16	¿Cuál es tu percepción sobre las convocatorias que realiza la empresa para el puesto de analista de crédito?					
17	¿Cómo consideras el soporte brindado por el área de bienestar social en general?					
18	¿Cómo consideras la experiencia vivida en la institución?					
19	¿Qué opinión refiere sobre la comunicación entre los colaboradores el área de bienestar social?					
20	¿Cuál es tu percepción sobre el respaldo emocional que generan tus superiores?					
21	¿Cuál es tu percepción sobre el reconocimiento no económico de logros obtenido por el equipo?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad								
1	¿Como evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu Jefe Directo?	x		x		x		
2	¿Como evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu Gerencia Zonal?	x		x		x		
3	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas con tu unidad?	x		x		x		
4	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas de forma individual?	x		x		x		
5	¿Cómo consideras la cantidad de controles ejercidos por tu jefe de crédito en cuantos grupos nuevos?	x		x		x		
6	¿Cómo consideras la orientación comercial brindada por tu jefe de crédito?	Si	No	Si	No	Si	No	
Efectividad								
7	¿Cuál es tu percepción sobre los controles realizados por tu jefe de crédito en cuanto a los grupos de renovación?	x		x		x		
8	¿Cómo calificas el proceso de renovación que realizas con tu jefe de crédito?	x		x		x		
9	¿Cómo calificas la calidad de promociones realizadas por unidad?	x		x		x		
10	¿Cómo calificas la organización de labores que tiene el analista de crédito?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo consideras la información que maneja el analista sobre los indicadores por lo que será evaluado?	x		x		x		
Mora								
12	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el analista en la presentación del crédito grupal?	x		x		x		
13	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el jefe de crédito grupal?	x		x		x		
14	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo en el proceso de mora?	x		x		x		
15	¿Cómo consideras la información que maneja el analista para realizar el proceso de mora?	x		x		x		
Metodología								
16	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de recuperación?	x		x		x		
17	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de capacitación?	x		x		x		
18	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de consolidación?	x		x		x		
19	¿Cómo calificas el proceso de renovación ejecutado por el analista?	x		x		x		
20	¿Cómo calificas el proceso de armado de expediente realizado por el analista de crédito?	x		x		x		
21	¿Cómo evalúas el desempeño del proceso de mora realizado por el analista de crédito?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica

DNI: 09936465

Grado y Especialidad del validador: Dra. En Administración de la Educación

San Juan de Lurigancho 19 de Octubre de 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Permanencia								
1	¿Cómo calificas la remuneración percibida para satisfacer tus necesidades básicas?	x		x		x		
2	¿Cuál es tu percepción sobre los reconocimientos económicos brindados por cumplir tus objetivos?	x		x		x		
3	¿Qué percepción tienes acerca de los beneficios sociales otorgados por la institución?	x		x		x		
4	¿Cómo describes el ambiente laboral de la empresa?	x		x		x		
5	¿Cómo calificas las promociones y ascensos laborales?	x		x		x		
Deserción								
6	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu jefe directo?	x		x		x		
7	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu Gerente Zonal?	x		x		x		
8	¿Cómo consideras los horarios laborales?	x		x		x		
9	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu jefe directo?	x		x		x		
10	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu Gerente Zonal?	Si	No	Si	No	Si	No	
Desvinculación								
11	¿Cómo considera la información brindada sobre tus responsabilidades y funciones?	x		x		x		
12	¿Cómo considera las herramientas brindadas para cumplir tus funciones?	x		x		x		
13	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo?	x		x		x		
14	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia ejercida por tu jefe directo?	x		x		x		
15	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia que promueve el Gerente Zonal?	x		x		x		
Retención de Fuga de Talento								
16	¿Cuál es tu percepción sobre las convocatorias que realiza la empresa para el puesto de analista de crédito?	x		x		x		
17	¿Cómo consideras el soporte brindado por el área de bienestar social en general?	x		x		x		
18	¿Cómo consideras la experiencia vivida en la institución?	x		x		x		
19	¿Qué opinión refiere sobre la comunicación entre los colaboradores el área de bienestar social?	x		x		x		
20	¿Cuál es tu percepción sobre el respaldo emocional que generan tus superiores?	x		x		x		
21	¿Cuál es tu percepción sobre el reconocimiento no económico de logros obtenido por el equipo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica

DNI: 09936465

Grado y Especialidad del validador: Dra. En Administración de la Educación

San Juan de Lurigancho 19 de Octubre de 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad								
1	¿Como evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu Jefe Directo?	x		x		x		
2	¿Como evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu Gerencia Zonal?	x		x		x		
3	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas con tu unidad?	x		x		x		
4	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas de forma individual?	x		x		x		
5	¿Cómo consideras la cantidad de controles ejercidos por tu jefe de crédito en cuantos grupos nuevos?	x		x		x		
6	¿Cómo consideras la orientación comercial brindada por tu jefe de crédito?	Si	No	Si	No	Si	No	
Efectividad								
7	¿Cuál es tu percepción sobre los controles realizados por tu jefe de crédito en cuanto a los grupos de renovación?	x		x		x		
8	¿Cómo calificas el proceso de renovación que realizas con tu jefe de crédito?	x		x		x		
9	¿Cómo calificas la calidad de promociones realizadas por unidad?	x		x		x		
10	¿Cómo calificas la organización de labores que tiene el analista de crédito?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo consideras la información que maneja el analista sobre los indicadores por lo que será evaluado?	x		x		x		
Mora								
12	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el analista en la presentación del crédito grupal?	x		x		x		
13	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el jefe de crédito grupal?	x		x		x		
14	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo en el proceso de mora?	x		x		x		
15	¿Cómo consideras la información que maneja el analista para realizar el proceso de mora?	x		x		x		
Metodología								
16	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de recuperación?	x		x		x		
17	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de capacitación?	x		x		x		
18	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de consolidación?	x		x		x		
19	¿Cómo calificas el proceso de renovación ejecutado por el analista?	x		x		x		
20	¿Cómo calificas el proceso de armado de expediente realizado por el analista de crédito?	x		x		x		
21	¿Cómo evalúas el desempeño del proceso de mora realizado por el analista de crédito?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: López Quispe Eduardo

DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

San Juan de Lurigancho 20 de octubre del 2021

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Permanencia								
1	¿Cómo calificas la remuneración percibida para satisfacer tus necesidades básicas?	x		x		x		
2	¿Cuál es tu percepción sobre los reconocimientos económicos brindados por cumplir tus objetivos?	x		x		x		
3	¿Qué percepción tienes acerca de los beneficios sociales otorgados por la institución?	x		x		x		
4	¿Cómo describes el ambiente laboral de la empresa?	x		x		x		
5	¿Cómo calificas las promociones y ascensos laborales?	x		x		x		
Deserción								
6	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu jefe directo?	x		x		x		
7	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu Gerente Zonal?	x		x		x		
8	¿Cómo consideras los horarios laborales?	x		x		x		
9	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu jefe directo?	x		x		x		
10	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu Gerente Zonal?	Si	No	Si	No	Si	No	
Desvinculación								
11	¿Cómo considera la información brindada sobre tus responsabilidades y funciones?	x		x		x		
12	¿Cómo considera las herramientas brindadas para cumplir tus funciones?	x		x		x		
13	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo?	x		x		x		
14	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia ejercida por tu jefe directo?	x		x		x		
15	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia que promueve el Gerente Zonal?	x		x		x		
Retención de Fuga de Talento								
16	¿Cuál es tu percepción sobre las convocatorias que realiza la empresa para el puesto de analista de crédito?	x		x		x		
17	¿Cómo consideras el soporte brindado por el área de bienestar social en general?	x		x		x		
18	¿Cómo consideras la experiencia vivida en la institución?	x		x		x		
19	¿Qué opinión refiere sobre la comunicación entre los colaboradores el área de bienestar social?	x		x		x		
20	¿Cuál es tu percepción sobre el respaldo emocional que generan tus superiores?	x		x		x		
21	¿Cuál es tu percepción sobre el reconocimiento no económico de logros obtenido por el equipo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: López Quispe Eduardo

DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho 20 de octubre del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad								
1	¿Como evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu Jefe Directo?	x		x		x		
2	¿Como evalúas la capacitación sobre comisiones brindada por tu Gerencia Zonal?	x		x		x		
3	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas con tu unidad?	x		x		x		
4	¿Cómo consideras la efectividad de las promociones que realizas de forma individual?	x		x		x		
5	¿Cómo consideras la cantidad de controles ejercidos por tu jefe de crédito en cuantos grupos nuevos?	x		x		x		
6	¿Cómo consideras la orientación comercial brindada por tu jefe de crédito?	Si	No	Si	No	Si	No	
Efectividad								
7	¿Cuál es tu percepción sobre los controles realizados por tu jefe de crédito en cuanto a los grupos de renovación?	x		x		x		
8	¿Cómo calificas el proceso de renovación que realizas con tu jefe de crédito?	x		x		x		
9	¿Cómo calificas la calidad de promociones realizadas por unidad?	x		x		x		
10	¿Cómo calificas la organización de labores que tiene el analista de crédito?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo consideras la información que maneja el analista sobre los indicadores por lo que será evaluado?	x		x		x		
Mora								
12	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el analista en la presentación del crédito grupal?	x		x		x		
13	¿Cómo calificas la medición de riesgo realizada por el jefe de crédito grupal?	x		x		x		
14	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo en el proceso de mora?	x		x		x		
15	¿Cómo consideras la información que maneja el analista para realizar el proceso de mora?	x		x		x		
Metodología								
16	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de recuperación?	x		x		x		
17	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de capacitación?	x		x		x		
18	¿Cuál es tu percepción sobre el desempeño del analista en las reuniones de consolidación?	x		x		x		
19	¿Cómo calificas el proceso de renovación ejecutado por el analista?	x		x		x		
20	¿Cómo calificas el proceso de armado de expediente realizado por el analista de crédito?	x		x		x		
21	¿Cómo evalúas el desempeño del proceso de mora realizado por el analista de crédito?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Clemente Castillo Consuelo del Pilar

DNI: 40528957

Grado y Especialidad del validador: Dra. En Administración de la Educación

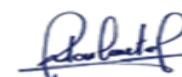
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho 19 de Octubre de 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Permanencia								
1	¿Cómo calificas la remuneración percibida para satisfacer tus necesidades básicas?	x		x		x		
2	¿Cuál es tu percepción sobre los reconocimientos económicos brindados por cumplir tus objetivos?	x		x		x		
3	¿Qué percepción tienes acerca de los beneficios sociales otorgados por la institución?	x		x		x		
4	¿Cómo describes el ambiente laboral de la empresa?	x		x		x		
5	¿Cómo calificas las promociones y ascensos laborales?	x		x		x		
Deserción								
6	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu jefe directo?	x		x		x		
7	¿Cómo consideras la orientación brindada por tu Gerente Zonal?	x		x		x		
8	¿Cómo consideras los horarios laborales?	x		x		x		
9	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu jefe directo?	x		x		x		
10	¿Cuál es tu percepción sobre la cantidad de capacitaciones brindadas por tu Gerente Zonal?	Si	No	Si	No	Si	No	
Desvinculación								
11	¿Cómo considera la información brindada sobre tus responsabilidades y funciones?	x		x		x		
12	¿Cómo considera las herramientas brindadas para cumplir tus funciones?	x		x		x		
13	¿Qué opinión refieres sobre el seguimiento realizado por tu jefe directo?	x		x		x		
14	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia ejercida por tu jefe directo?	x		x		x		
15	¿Qué opinión refieres sobre la exigencia que promueve el Gerente Zonal?	x		x		x		
Retención de Fuga de Talento								
16	¿Cuál es tu percepción sobre las convocatorias que realiza la empresa para el puesto de analista de crédito?	x		x		x		
17	¿Cómo consideras el soporte brindado por el área de bienestar social en general?	x		x		x		
18	¿Cómo consideras la experiencia vivida en la institución?	x		x		x		
19	¿Qué opinión refiere sobre la comunicación entre los colaboradores el área de bienestar social?	x		x		x		
20	¿Cuál es tu percepción sobre el respaldo emocional que generan tus superiores?	x		x		x		
21	¿Cuál es tu percepción sobre el reconocimiento no económico de logros obtenido por el equipo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Clemente Castillo Consuelo del Pilar

DNI: 40528957

Grado y Especialidad del validador: Dra. En Administración de la Educación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho 19 de Octubre de 2021





Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BANCAYAN ZEGARRA RENZO ALEXANDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Rotación de Personal y Gestión de Control Interno en una institución financiera de Lima Este - 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BANCAYAN ZEGARRA RENZO ALEXANDER DNI: 46586694 ORCID 0000-0001-6813-8442	Firmado digitalmente por: RBANCAYANZ el 08-01- 2022 08:20:38

Código documento Trilce: INV - 0494131