



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Rotación de personal y productividad de la empresa Kocnetel  
Perú, Callao, 2023**

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

**AUTORA:**

Collantes Garcia, Elisa Lucero (orcid.org/0009-0008-6635-7332)

**ASESOR:**

Dr. Chávez Vera, Kerwin José (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios y la Virgen de Guadalupe por la oportunidad de vida, a mis abuelitos que desde donde están me protegen, a mis padres por inculcarme valores, otorgarme educación, apoyo incondicional y trasmitirme fortaleza para afrontar cualquier obstáculo.

## **Agradecimiento**

A Dios y la Virgen de Guadalupe por guiar mi camino, sobre todo por brindarme salud, fe y la maravillosa familia que está conmigo en las buenas y malas, a Willy Delgado una gran persona que permitió que mi investigación se llevara a cabo en su empresa y al Dr. Chávez Vera Kerwin por la dedicación que puso para asesorarme durante el proceso de mi investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Rotación de personal y productividad en la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023", cuyo autor es COLLANTES GARCIA ELISA LUCERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE <b>CARNET EXT.:</b> 003058624 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 23- 01-2024 15:35:58

Código documento Trilce: TRI - 0733701





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, COLLANTES GARCIA ELISA LUCERO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN 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 productividad en la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ELISA LUCERO COLLANTES GARCIA <b>DNI:</b> 48733105 <b>ORCID:</b> 0009-0008-6635-7332	Firmado electrónicamente por: ELCOLLANTESGA el 16-01-2024 08:49:13

Código documento Trilce: TRI - 0733702



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fuente de la población en estudio.....	18
Tabla 2 Prueba de normalidad.....	29
Tabla 3 Correlación entre las variables rotación y la productividad.....	29
Tabla 4 Correlación entre la dimensión factores internos y la variable productividad.....	30
Tabla 5 Correlación entre la dimensión factores externos y la variable productividad.....	31
Tabla 6 Correlación entre la dimensión compensación y la variable productividad.....	32
Tabla 7 Matriz de operacionalización de variables.....	48
Tabla 8 Matriz de consistencia.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis descriptivo de la variable Rotación de personal.....	22
Figura 2 Análisis descriptivo de la dimensión Factores internos.....	23
Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión Factores externos.....	24
Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión compensación.....	25
Figura 5 Análisis descriptivo de la variable productividad.....	26
Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión Desempeño.....	27
Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión Sinergia.....	28

## RESUMEN

Con respecto a la investigación realizada se tuvo por objetivo general determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal con nivel descriptivo – correlacional. La población estuvo constituida por 32 colaboradores, incluyendo a asesores comerciales y al área administrativa de la empresa, y al ser una población finita se estableció un muestreo no probabilístico censal , es decir, que la muestra fueron el total de la población antes mencionada. La técnica utilizada para el recojo de los datos fue la encuesta, mediante un instrumento de tipo cuestionario compuesta por 16 ítems para la primera variable y 10 ítems para la segunda. Los resultados obtenidos demostraron que las variables estudiadas se correlacionan de manera positiva considerable al obtener un coeficiente de 0.756 de igual forma se obtuvo un nivel de significancia de 0.001 permitiendo aceptar la hipótesis alterna, es decir, que existe una relación significativa entre la rotación de personal y la productividad.

**Palabras clave:** Rotación de personal, productividad, factores internos, factores externos, compensación, rentabilidad, sinergia, desempeño.

## ABSTRACT

With respect to the research carried out, the general objective was to determine the relationship between personnel turnover and productivity of the company Kocnetel Perú, Callao, 2023. Regarding the methodology used, it was of an applied type, non-experimental cross-sectional design with descriptive – correlational level. The population was made up of 32 collaborators, including commercial advisors and the administrative area of the company, and since it was a finite population, a non-probabilistic census sampling was established, that is, the sample was the total of the aforementioned population. The technique used to collect the data was the survey, using a questionnaire-type instrument composed of 16 items for the first variable and 10 items for the second. The results obtained demonstrated that the variables studied are correlated in a considerable positive way, obtaining a coefficient of 0.756. Similarly, a significance level of 0.001 was obtained, allowing the acceptance of the alternative hypothesis, that is, that there is a significant relationship between personnel turnover and productivity.

**Keywords:** Personnel turnover, productivity, internal factors, external factors, compensation, profitability, synergy, performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en una empresa el movimiento de personal, es una realidad que está presente y se escapa de la mano de muchos gerentes, trayendo consigo efectos negativos, como gastos económicos al comenzar desde cero con el reclutamiento, selección de personal y capacitación, pero sobre todo la desmotivación por parte del personal que queda en gestión, originando una reducción en la calidad del trabajo. Para ello, es necesario analizar y aplicar posibles técnicas que puedan darnos una solución para mejorar el rendimiento que se ve afectado por esta.

En el contexto internacional Hernández y Vázquez, (2021) señalan que al analizar la compañía Aeroméxico notaron que los colaboradores no reciben una retribución por su labor, ya sea en términos económicos o algún tipo de estímulo por su desempeño, ocasionando un impacto negativo en la pertinencia o compromiso con la empresa. Este escenario provoca una fluctuación del talento humano. Al observar todo ello concluyeron que el reconocimiento a través de la compensación puede aumentar los niveles de motivación y por ende incrementar la productividad.

Ortiz et al. (2022) señalan que al analizar a las empresas dedicadas al rubro de contact centers de Bogotá, Colombia, llegaron a la conclusión que la fluctuación de capital humano se ha convertido en un desafío significativo para cualquier entidad, puesto que estas asumen un riesgo importante al cambiar de personal de manera constante, debido a ciertas causas internas y externas. Estas rotaciones frecuentes generan pérdidas económicas sustanciales para los empleadores, tanto en términos financieros como en otros aspectos.

Asimismo, García y Cubaque, (2022) mencionan que al analizar la empresa Call Center de Webhelp Colombia, al analizar observó ciertos aspectos que influyen en la fluctuación de personal voluntario, como las mejores ofertas laborales, incentivos y bonos bajos, por lo que llegaron a la conclusión que es necesario implementar una estrategia organizacional, que permita subsanar los aspectos anteriores, puesto que trajo consecuencias como la reducción en la productividad haciendo que la empresa se vea afectada económicamente.

En relación con el ámbito nacional, Condo y Turpo, (2019) al examinar el funcionamiento interno de la organización identificaron un alto nivel de movimiento de empleados en la empresa el Tablón Food Center E.I.R.L, ocasionando pérdidas económicas considerables. Estas pérdidas están relacionadas con aspectos como el proceso de liquidación al colaborador que se retira, los gastos en tiempo involucrados y costos asociados al reclutamiento, designación e incorporación de nuevo personal. En este sentido se sugiere la implementación de un plan de retención con el fin optimizar la resultado económico de la empresa.

Chevez e Inga, (2021) al analizar la organización durante el periodo 2016-2017, detectaron un notable incremento de desligamiento de personal, esto a consecuencia de la entrada de un socio estratégico que al requerir de forma masiva del talento humano para una nueva campaña, generó una elevada movilidad de empleados, viéndose reflejado incluso en la productividad de la empresa, ya que las quejas y reclamaciones resultantes provocaron la pérdida de clientes para el call center, por lo que se decidió implementar estrategias de mejora con el fin de potenciar la productividad y disminuir la rotación.

Cosio, (2021) indica que la Municipalidad Distrital de Huaura identificó, a través de un análisis realizado por el departamento de RR.HH, un incremento en la rotación de personal en el sector de servicios públicos. Esta situación ha generado pérdidas económicas y un aumento en los costos operativos, lo que se traduce en una disminución en la productividad. Además, se destaca el impacto en el tiempo necesario para cubrir las vacantes generadas por la rotación. Para mitigar este fenómeno, se sugiere implementar un plan integral de retención que se enfoque en mejorar las prácticas de reclutamiento, selección y capacitación del personal. Esto no solo contribuirá a reducir los costos asociados a la rotación, sino que también fortalecerá la estabilidad laboral y, por ende, la eficiencia operativa de la municipalidad.

A nivel local, en la empresa Kocnetel Perú, situada en el distrito del Callao dedicada al rubro de ventas para el público español, se presenta una serie de situaciones que dificultan el cumplimiento con su meta planteada de manera semanal, mensual y anual. Al analizar a esta, se percibe una elevada fluctuación de talento humano a pesar de que ofrecen diferentes incentivos, bonos, altas comisiones e incluso hay un buen clima organizacional que el gerente práctica para

que su organización sea diferente a los demás, donde se evidencian presión y hostigamiento para que el asesor comercial cumpla con sus metas, sin embargo, a pesar de tener un buen clima laboral hay una fluctuación notable ocasionando que el personal que se mantiene en la organización aumente su esfuerzo con el fin de llegar a sus comisiones como equipo y disminuya su desempeño laboral provocando una baja productividad para la empresa, teniendo pérdidas e incluso afectando los pagos a estos.

Con base en lo antes señalado se establecen los siguientes problemas de investigación. General: ¿En qué medida, la rotación de personal se relaciona con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023? Además, se establecieron las siguientes interrogantes específicas: ¿En qué medida, los factores internos se relacionan con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023? ¿En qué medida, los factores externos se relacionan con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023? ¿En qué medida, la compensación se relaciona con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023?

La justificación de este estudio se encuentra respaldado por Fernández, (2020) puesto que menciona que desde lo teórico, al detectar un vacío en un campo científico y la conducción del estudio permitirá llenarlo de manera total o parcial. Por ende, debido a que se realiza una revisión exhaustiva de diversos textos, conceptos y aspectos que permite que el estudio se convierte en un referente para futuras investigaciones que analicen las variables antes mencionadas en call centers. Desde lo práctico, el trabajo permitirá a un call center de Lima contar con un conjunto de acciones y recomendaciones para resolver situaciones relacionadas con las variables estudiadas, esto implica que, al desarrollar este estudios, se contribuya a la resolución de problemas o, al menos, a la formulación de estrategias con potencial de solución. En cuanto a lo metodológico, menciona que una investigación se justifica cuando se expone una táctica que logre obtener conocimiento confiable o legítimo. Entonces, de manera metodológica, la investigación recomienda una serie de métodos, herramientas e instrumentos con el rigor científico que permite que los mismos puedan replicarse en futuros estudios.

La investigación se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú,

Callao, 2023. Además, se establecieron los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre los factores internos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Determinar la relación entre los factores externos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Determinar la relación entre la compensación y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

Las hipótesis del presente estudio son general: Existe una relación significativa entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Además, se establecieron las siguientes hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre los factores internos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Existe una relación significativa entre los factores externos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Existe una relación significativa entre la Compensación y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se muestran análisis precedentes vinculadas a las variables en observación, rotación de personal y productividad, que han sido desarrolladas tanto dentro y fuera de nuestro país. Asimismo, podrá apreciarse variedad de enfoques y bases teóricas que dan sustento y soporte al tema planteado.

Referente a las investigaciones previas que se realizó en el ámbito nacional, Peralta y Quispe, (2023) elaboraron un estudio en una cooperativa de ahorro y crédito en la sucursal de Abancay, cuyo propósito fue establecer como se relaciona las variables tratadas. Para llevar a cabo este análisis, el autor empleo la investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo. Los hallazgos obtenidos mediante las encuestas realizadas a 30 trabajadores pusieron en manifiesto que si existe una relación representativa entre las variables estudiadas, puesto que se obtuvo un coeficiente de "0.693". Como resultado, se pudo concluir que conforme va aumentando el movimiento de empleado, la productividad experimenta un impacto negativo pronunciado.

Sánchez y Zavaleta, (2021) elaboraron un estudio una institución microfinanciera con sede Villa el Salvador (Lima-Perú). El propósito de esa indagación que realizó fue investigar la conexión entre las variables en cuestión. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con naturaleza no experimental, con diseño transversal de carácter descriptivo y correlacional. Los hallazgos que obtuvieron indicaron que para la variable movimiento de los colaboradores fue de "0.875" y para la variable rendimiento de "0.886". En consecuencia, llegaron a concluir que se debe tener excelente gestión de personal en niveles óptimos resulta crucial para no comprometer la productividad de la organización.

García, (2021) elaboró un estudio realizado en los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Ucayali, con el propósito de evaluar el impacto de ambas variables en la empresa analizada. La metodología utilizada fue de diseño no experimental y tras examinar a los 64 trabajadores de la entidad, se encontró una relación significativa entre las variables estudiadas, esto gracias al coeficiente obtenido de "0.727". Esta constatación lleva a la conclusión de que una percepción mejorada de la rotación de personal conduce a una mejora el rendimiento de la empresa.

Carhuapoma, (2019) realizó un estudio en la empresa Sef Perú Holding SAC ubicada en la sede de Lince (Lima-Perú), con el propósito principal de establecer la conexión que existe entre las variables tratadas. Para llevar a cabo este análisis, se decidió por el diseño que podría clasificarse como no experimental y un nivel descriptivo y simultáneamente correlacional; en cuanto a la primera, porque las variables no se han manipulado y la segunda, porque para conocer la conexión de las variables se procedió a detallar las tendencias y comportamientos del grupo de estudio. Los hallazgos que se obtuvieron del análisis realizado muestran que la variable rotación de personal fue de “0.607” y para la variable productividad fue de “0.034”. Tras el análisis, concluyeron la no existencia de una asociación significativa entre los atributos examinados.

Landa, (2019) desarrolló una investigación en la financiera Crediscotia con sucursal en Comas, se propuso examinar la posible interconexión entre las variables estudiadas. Respecto a la metodología empleada, adoptó una investigación aplicada, utilizando un enfoque cuantitativo de diseño que podría categorizarse como no experimental y transversal, de nivel correlacional, puesto que durante el estudio no se manipularon las variables, solo se recolectaron datos para relacionar las variables. Los resultados demostraron que al encuestar a 70 trabajadores que correspondió al 100% de la población, obtenidas a través de un cuestionario compuesto por 17 preguntas tipo Likert, revelaron una correlación positiva de magnitud media. En consecuencia, llegó a tener como resultado la existencia de una relación significativa.

En el ámbito internacional, Clavijo, (2021) en su pesquisa presentado cuyo objetivo fue realizar diversos antecedentes para analizar las principales causas de la fluctuación que se da en los call center de Colombia. La metodología utilizada fue de revisión sistemática, a través de tesis, revistas, artículos científicos. De acuerdo a los resultados que obtuvieron, pudieron comprobar que hay ciertos factores que permiten que el asesor comercial deserte de su puesto, como la falta de crecimiento laboral y la insatisfacción salarial. Al analizar a profundidad sintetizaron que tener un elevado índice de movimiento de personal genera consecuencias negativas en la productividad.

Castellanos et al. (2021) en la investigación realizada en la empresa Zuloaga & Soto SAS, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, tuvo por objetivo establecer posibles motivos que provoca el desligamiento de miembros del equipo, para ello utilizó una investigación de tipo mixta, es decir utilizó lo cualitativo porque se indagó para tener diferentes puntos de vista teórica, asimismo se enfocó en lo cuantitativo porque a través de los datos le permitió recolectar de manera numérica y estadística la información requerida. Los hallazgos obtenidos muestran que los índices con mayor movilidad de personal se dan en el área de los asesores comerciales, ocupando un 60% frente al área operativa. La conclusión fue que el retiro del personal se debe a las mejores ofertas laborales, horarios extensos y falta de herramienta para la ejecución de las labores.

Paredes, (2020) en su trabajo elaborado en las áreas comerciales del sector de seguros de la Universidad Técnica de Ambato ubicado en la ciudad de Ambato-Ecuador, tuvo como objetivo diagnosticar los factores que existen entre las variables estudiadas entre las áreas comerciales de la empresa de seguros. La metodología aplicada en este estudio fue de tipo mixta. En cuanto a los hallazgos obtenidos, verificaron que hay un porcentaje de 70% de personal que renunció a su puesto laboral. Con esto llegaron a concluir que los elementos que contribuyen a la satisfacción laboral han sido ignorados, haciendo que los asesores comerciales no se sientan satisfechos perjudicando su productividad.

Rodríguez y Bernal, (2020) en su investigación realizada en la empresa Meltec de Oriente SAS, ubicado en la localidad de Duitama-Colombia, tuvo como propósito establecer objetivos para sugerir directrices que posibiliten la reducción de la alto movimiento de personal. La presente investigación aplicó la metodología mixta, es decir, cualitativa, porque utilizó el análisis documental y las entrevistas, y cuantitativa porque utilizó encuestas. Los resultados obtenidos después del estudio es que hay una falencia al momento de realizar la contratación, viéndose afectada la calidad del trabajo de esta. Se concluyó que otorgar tiempos libres dentro del horario laboral permitirá incrementar la eficiencia de la empresa y la gratificación de los trabajadores.

Castro, et al. (2020) presentó una investigación que se realizó en una campaña de Teleperformance en Bogotá-Colombia, está tuvo por objetivo identificar las principales razones que motivan e influyen el movimiento de cuerpo

de empleados en la fructificación. Se utilizó un enfoque de investigación mixto combinando datos numéricos y objetivos basados en inferencias y deducciones, además, se utilizó un muestreo no probabilístico para el enfoque cualitativo y probabilístico para el cuantitativo. Los resultados revelaron los diversos efectos que ocasionan la rotación, gracias a las entrevistas que se realizaron. Se concluyó que la rotación se da por la sobremotivación y la sobreprotección de los trabajadores impactando negativamente en el desempeño del personal por lo que sugieren controlarlo a través de una estrategia de intervención y del diseño de una matriz de beneficios.

Después de presentar algunas investigaciones estudiadas con anterioridad que se relacionan con las variables en materia a tratar, se pone en evidencia algunos fundamentos teóricos que dan sostén a la presente. De acuerdo a la primera variable para Fayol, (1987) los cambios de personal son ineludibles, puesto que, algunos factores como la edad, la enfermedad y el abandono inesperado son difíciles de controlar, causando la alteración a la empresa. Asimismo, indica que un agente necesita de tiempo para comenzar con sus funciones y demostrar su desempeño porque si se relega de su puesto laboral cuando apenas ha terminado su proceso de aprendizaje, este no podrá demostrar su rendimiento.

Chiavenato, (2018) indica que la rotación de personal es crucial para las empresas, se define como la variabilidad en el capital humano, lo que implica la necesidad de contratar nuevos empleados para mantener un nivel óptimo de personal en la organización. Para lograr esto, es esencial entender la relación porcentual tanto de las incorporaciones como de las salidas, así como la proporción de los miembros en la empresa.

Robbins y Coulter, (2018) mencionan que el término rotación de personal implica una separación definitiva, es decir, la renuncia o despido del cargo que un individuo ocupa en una organización, ya sea de manera voluntaria o involuntaria. Este acontecimiento puede ser un gran inconveniente, puesto que al volver a pasar por la búsqueda de candidatos, selección y capacitación hace que la empresa pase ciertos incremento de costos. Ante esta situación es difícil que el gerente erradique al 100% este hecho, pero se debe tratar de reducir al máximo sobre todo en ese personal que tiene un alto rendimiento y es fundamental para la organización.

Para Amador, (2016) el movimiento de trabajadores consiste en la separación de la fuerza laboral que no cumplió con la estancia que se deseaba para la organización, que por consecuencia genera un impacto negativo en la productividad, ya que afecta la eficiencia que se necesita para tener una rentabilidad idónea, dando un respaldo a lo mencionado por la organización del trabajo internacional, que menciona que esta situación es grave e incurre en la eficiencia.

De acuerdo a Quispe, (2016) esta se refiere a un indicador o medida que se establece cuando los empleados cambian sus funciones laborales a intervalos regulares, es decir, rotan entre diferentes puestos de trabajo dentro de la organización. En ocasiones, estos roles implican cambiar a tareas ser similares y se ubican en contextos, secciones o departamentos distintos.

De acuerdo a Orbe, (2019) que la empresa cuente con ciertos desligamientos de personal genera que exista desventajas, pero a la vez también genere una ventaja para esta como: mejorar los conocimientos a través de las capacitaciones, mejorar el rendimiento desligando al personal que no tiene un buen desempeño, renovación en la empresa permitiendo tener un personal más joven, menores costos de personal y puesto que percibe un menor ingreso. En cuanto a las desventajas, tenemos: la reputación de la empresa puede sufrir daños al perder la credibilidad, el clima laboral pierde la conformidad, provocando desmotivación y elevación de costos al reclutar, seleccionar y contratar personal.

En cuanto a la primera variable de estudio se exploran las dimensiones seleccionadas para el estudio y que tiene concordancia con los antecedentes y hallazgos de investigaciones que se realizaron con anterioridad sobre este tema de investigación. En cuanto a la primera dimensión, para Tijani, (2017) los factores internos son aquellos que se dan dentro de la empresa que están relacionados con tres aspectos muy importantes como su estructura organizacional, su tamaño y la estrategia que tiene aplicada. La primera hace referencia a la medida en que toman las decisiones ya sea centralizada o descentralizada, la segunda es un pronóstico fundamental para su estructura y la tercera, son fundamentales para usarlas como defensas.

Según Shahzadi et al. (2018) los factores internos de la organización son aquellos aspectos que se vinculan con su estrategia competitiva, lo que permite tener una posición adelantada con respecto a la competencia, con su estructura organizacional, permitiendo saber las funciones de cada área, con su tecnología de fabricación avanzada para mejorar la competitividad empresarial. También incluye su compromiso con la gestión de calidad total, orientado a asegurar el bienestar de los miembros del staff, y su implementación de prácticas “just in time” para eliminar actividades que generen desperdicio en el proceso de producción.

Entre los factores internos que se llegan a suscitar dentro de la organización y se pueden controlar para evitar el incremento de fluctuación de personal que perjudique a estas, tenemos: políticas de salarios que la organización dispone, el procedimiento de elección de personal y las posibilidades de desarrollo profesional, tal como lo menciona (Chiavenato, 2018).

Mientras, para Domínguez, (2019) los factores internos organizacionales que deben ser controlados y gestionados dentro de la misma son los siguientes: ambiente laboral adecuado, apoyo percibido de parte de los jefes directos, compañerismo o trabajo en equipo y motivación laboral a través de compensaciones.

En cuanto a la segunda dimensión, para Hussain et al. (2018) los factores externos ambientales son aquellos que afectan externamente a una organización y que los gerentes o altos mandos no tienen el control directo, pero que a su vez pueden impactar en el triunfo de la empresa en términos de eficacia temporal, valor monetario y eficiencia. Algunos de estos factores son políticos, económicos y sociales.

Moreira et al. (2018) mencionan que los factores externos son aquellos que no pueden ser dominados por los responsables de una empresa, por lo cual estos factores al no poder ser controlados pueden determinar el fracaso de cualquier negocio, dentro de estos se encuentran: la situación política, financiera, económica, la competencia, tecnología avanzada, y oportunidad de mercado laboral.

Entre los elementos externos que la empresa no puede manejar en contraste con los internos, tal como describe Chiavenato, (2018) tenemos: las ofertas y demandas competitivas de talentos humanos, las circunstancias económicas tanto

favorables como desfavorables para la empresa y nuevas oportunidades en el mercado laboral. En cambio, para Domínguez, (2019) entre los factores externos organizacionales que son difíciles de controlar, sobre todo por los procesos y políticas con las que cuenta la empresa, pero que a pesar de ello no es imposible de manejar, tenemos: mejor oportunidad laboral y problemas familiares – laborales o viceversa.

Para Condo y Turpo, (2019) como factores externos se pueden mencionar la dinámica de disponibilidad y necesidad del componente humano en el mercado, el estado económico, las oportunidades laborales, entre otros. Pero también menciona que hay casos particulares como el cambio de residencia del empleado, buscar cambiar su profesión planeada, generalmente sucede por influencia de terceros al ver que tienen una competencia completa en cierto oficio y se le propone regresar a ese campo laboral.

De acuerdo a Montilla et al (2016) La compensación está compuesta por sueldos, salarios y beneficios, está constituye la retribución que los trabajadores obtienen por su desempeño laboral. Esto cumple un papel fundamental ya que, desde la perspectiva de la empresa, resulta esencial para atraer y conservar el talento humano requerido. Simultáneamente, para los empleados, representa la satisfacción de necesidades relacionadas con aspectos económicos, seguridad y reconocimiento social o estatus.

Montesinos y Moya, (2019) indican que se entiende por compensación a la recompensa que los empleados reciben a cambio de cumplir con sus responsabilidades dentro de la organización. Esta retribución se compone de los métodos de pago o recompensas justas otorgadas a los trabajadores, considerando sus roles y habilidades. Asimismo menciona que esta no se limita únicamente a recompensas económicas o bonificaciones, sino que también engloba el fomento del desarrollo personal, la promoción de un futuro prometedor y la creación de un ambiente de trabajo agradable.

Conforme a las observaciones de Arif et al. (2020) la compensación o retribución es la remuneración que recibe un individuo por sus distintas responsabilidades desempeñadas en la entidad, estas recompensas pueden ser

ingreso en efectivo o posesiones que se facilitan de manera directa o indirecta por la unidad de gestión de talento, luego de verificar los indicadores de pago como el importe y el método de pago.

Para Nguyen et al. (2020) la compensación es la retribución que recibe un trabajador por contribuir con su fuerza a la empresa, asimismo mencionan que esta se divide en compensación financiera y no financiera, siendo la primera aquella que se da de manera directa a modo de sueldo, incentivos y pagos por laborar fuera de hora establecida, en cambio, la segunda se da indirectamente a través beneficios y apoyo moral como reconocimiento por su desempeño, motivación e incluso licencias.

Viñan et al. (2020) indican que los sistemas de compensación en una organización deben cumplir con ciertas características como ser apropiados, justos, eficientes en términos de costos, seguros y satisfactorios para los empleados. En este sentido, las organizaciones buscan que sus empleados alcancen un alto nivel de desempeño y reconozcan el valor de sus esfuerzos. Así los colaboradores encuentran motivación para trabajar y lograr sus recompensas, lo que permite alinear sus intereses personales con los de la organización.

De acuerdo a la segunda variable, Robbins y Judge (2013), de acuerdo a su interpretación mencionan que la productividad se posiciona como el nivel de análisis más alto en el comportamiento organizacional. La eficiencia de una empresa se mide por su capacidad para alcanzar sus metas mediante la transformación eficiente de insumos en productos, minimizando los costos asociados. De este modo, la productividad no solo requiere eficacia, es decir, alcanzar las metas establecidas, sino también eficiencia, que implica lograr esos objetivos de manera óptima y rentable. En resumen, una organización es considerada productiva no solo por alcanzar sus metas, como ventas o cuota de mercado, sino también por lograrlo de manera eficaz y eficiente.

Danisari y Hapzi, (2022) mencionan que la productividad es una colisión entre la salida y la entrada, lo que se requiere es que en toda empresa esta se incremente gracias a la eficiencia, a los sistemas de trabajo, a la técnica de producción y al aumento de la fuerza laboral. Asimismo, indican que mientras mayor sea la productividad de un talento humano, los recursos como costos, desempeño

y tiempo se van a utilizar de manera eficiente para lograr lo que se requiere en un determinado objetivo.

De acuerdo a lo mencionado por Drucker, (1978) la productividad es una de las labores más fundamentales que debe desarrollar un gerente para que sea positivo, por ende, consiste en mantener una igualdad entre la variedad de factores que pueda existir dentro de la organización, con el propósito de alcanzar la meta de elevar la relación entre el valor que se contribuye y los ingresos generados en relación con el enfoque empleado.

Cabe resaltar que esta variable es de suma importancia porque de ella depende que el futuro de la empresa sea exitoso. Es normal que una empresa tenga subidas y bajadas en la rentabilidad, de ser necesario se debe evitar las bajadas constantes que puedan presentarse, de lo contrario significa que los activos de la entidad no se están utilizando eficaz y eficientemente, afectando la competitividad que hoy en día es agresiva en este mundo globalizado y cambiante permitiendo que cese la organización, para evitar aquello es relevante practicar el mejoramiento continuo, pero sobre todo manteniendo la relación insumo y producto con el fin de incrementar la productividad, tal como lo menciona Elizondo, (2021).

Cerrón y Vicente, (2018) mencionan que el rendimiento en el ámbito laboral dentro del contexto de la organización se relaciona con el cumplimiento de las tareas y deberes del equipo de trabajo en la entidad. Esta contribución tiene como resultado el aumento en la elaboración de productos o prestaciones, como la efectiva realización de labores administrativas. Además, esto desempeña una función esencial en la valoración del potencial de éxito de la entidad.

Para Olivera et al. (2021) el desempeño laboral es importante por las siguientes razones: primero, aumenta la productividad, segundo, hay un respeto de las normas de compensación, tercero, mejora la evaluación para la selección de personal, cuarto, mejorar la capacitación del personal, por último y no menos importante porque gracias a esta se puede tomar una mejor decisión.

Covey, (1997) asegura que la sinergia significa que la totalidad es la adición de sus fragmentos, es decir, que la conexión de estos en sí es una parte, pero una parte que es el motor, el que genera más dominio, la más unificadora y confortadora. Asimismo, es la esencia del liderazgo transformador, es decir, aquella

que es capaz de cambiar las perspectivas, apreciaciones y motivaciones de sus partidarios.

Recober, (2021) nos dice que la sinergia, se refiere a un fenómeno en el que múltiples factores trabajan juntos y producen un efecto que es mayor de lo que se podría haber anticipado si estos factores operaran de manera individual. Esto se ejemplifica comúnmente con el dicho "uno y uno suman tres", resaltando el impacto adicional que se logra a través de la colaboración.

Bauer y Friesl, (2022) mencionan que la sinergia es un término que resulta complicado de definir para la mayoría de las personas, a pesar de ser algo que se experimenta en la rutina diaria, lo cual la reacción más común ante esto es pensar en términos como "1+1=3", por lo tanto, este término no es más que crear o añadir valor. Asimismo, mencionan que hay 3 tipos de sinergia que son sinergias funcionales, sinergias del modelo de negocio y sinergias estratégicas. La primera hace referencia a reducir los posibles costos que se puede tener dentro de una organización, la segunda hace referencia a las fusiones y adquisiciones que se pueden generar con otras empresas, última y no menos importante tienen que ver con las nuevas oportunidades de mercados.

### III. METODOLOGÍA

En este capítulo se expondrán los conocimientos que se definieron y sistematizaron el cúmulo de métodos, procedimientos, técnicas, instrumentos de medición, variables y tamaño de la muestra que son necesarios durante la ejecución del estudio, con el fin de garantizar la autenticidad y coherencia de los resultados obtenidos.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** El enfoque de este estudio se clasificó como aplicada, ya que se encuentra en el punto intermedio entre la teoría y el producto, que tiene como finalidad generar conocimientos provenientes de la investigación básica que ayudan a resolver problemas referidos a las variables de estudio (Lozada, 2014).

**3.1.2 Diseño de investigación:** Se optó por un diseño de índole no experimental, dado que los componentes, al ser preexistentes, no se someten a manipulación, a pesar de que este diseño por sí mismo no pueden hacer aseveraciones referentes a la causalidad, son capaz de difundir mejor que sus oponentes, generando que sus elementos tengan una validez confiable (Swart et at., 2019).

En cuanto al tiempo, la medición fue de corte transversal, según Quesada y Cueva, (2022) indican que de manera sincrónica se reúnen datos importantes en un tiempo determinado para la investigación. Esto se hace con el designio de exponer las variables en cuestión y evaluar el grado de relación existente entre ellas.

El nivel utilizado fue descriptivo - correlacional, según Sabti et al. (2019) este estudio consiste en analizar las conexiones, durabilidad y pronóstico que puede presentarse entre las variables de una investigación, es decir, que pretende evaluar o medir si existe un grado de relación entre estas.

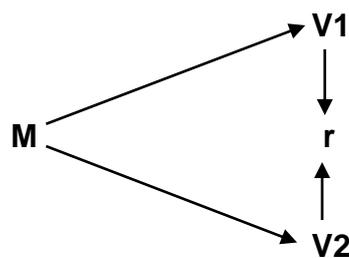
**Donde:**

**M:** Muestra

**V1:** Rotación de personal

**V2:** Productividad

**r:** Rotación entre las variables



### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable 1. Rotación de Personal

**Definición conceptual:** La rotación de personal es crucial para las empresas, se define como la variabilidad en el capital humano, lo que implica la necesidad de contratar nuevos empleados para mantener un nivel óptimo de personal en la organización. Para lograr esto, es esencial entender la relación porcentual tanto de las incorporaciones como de las salidas, así como la proporción de los miembros en la empresa. (Chiavenato, 2018).

**Definición operacional:** Para cuantificar la primera variable, se procedió a recopilar la información del capital humano del call center Kocnetel Perú empleando las 3 dimensiones que son: Factores internos, factores externos y compensación.

**Indicadores:** Se encontraron definidos a través de un total de 9 indicadores que son: ascenso, clima laboral, línea de carrera, familia, propuesta laboral, remuneración, incentivo, económicos y beneficios sociales.

**Escala de medición:** Ordinal

## Variable 2. Productividad

**Definición conceptual:** Danisari y Hapzi, (2022) mencionan que la productividad es una interacción entre los recursos de entrada y los resultados o productos de salida, lo que se requiere es que en toda empresa se incremente gracias a la eficiencia, a los sistemas de trabajo, a la técnica de producción y al aumento de la fuerza laboral. Asimismo, indican que mientras mayor sea la productividad de un talento humano, los recursos como costos, desempeño y tiempo se van a utilizar de manera eficiente para lograr lo que se requiere en un determinado objetivo.

**Definición operacional:** Manifestados por la respuesta de los trabajadores de la empresa Kocnetel Perú, medidas en 2 dimensiones, las cuales son: desempeño y sinergia.

**Indicadores:** Estuvo conformado por un total de 5 indicadores que ayudaron a medir las variables, las cuales son: eficiencia, efectividad, eficacia, labor colectiva, compromiso.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Conjunto completo de individuos que reúnen ciertas características, creencias y actitudes de una organización, según Rahi (2017), en este caso se consideró a 32 personas, incluyendo a asesores comerciales y al área administrativa de la empresa Kocnetel Perú.

**Tabla 1**

*Fuente de la población en estudio*

Áreas	Cantidad de personas
Gerencia	02
Sistemas y BOU	05
Supervisión	01
Coordinación	02
Gestión de asesores	22
Total	32

*Nota.* Áreas de la empresa Kocnetel Perú

**Criterios de inclusión:** Los criterios que determinaron quiénes formaron parte de este estudio abarcaron a todo el personal perteneciente a la empresa que tienen un contrato activo y que estén contratados por medio de planilla o por recibos por honorarios, que estén dispuestos a participar en la presente investigación de manera otorgando su consentimiento informado mediante su firma.

**Criterios de exclusión:** En este estudio, no se considerará la participación del personal que no acepte a participar en esta de manera voluntaria. Personal que se encuentre de licencia, vacaciones o descanso médico.

**3.3.2 Muestra:** Conforme a las explicaciones de López-Roldán y Fachelli (2017) la muestra se constituye como una fracción representativa del conjunto total, la cual se selecciona de manera aleatoria y sometida a un análisis científica con el objeto de derivar conclusiones pertinentes para la población que está siendo objeto de estudio. Por ende, en esta investigación se empleará una muestra censal, siguiendo la definición de Sánchez, (2020) que se refiere a una muestra en la que tamaño coincide con el de la población total debido a que el universo en cuestión es relativamente pequeño. En este caso, como se mencionó anteriormente, la población corresponde a 32 personas, por ende, al ser una cantidad pequeña se tomará todo el universo.

**3.3.3 Muestreo:** De acuerdo a Sharma, (2017) el muestreo es un procedimiento utilizado por el investigador para seleccionar un conjunto de elementos menor a la población que ayudaran a la observación o experimentación de acuerdo a la meta de estudio en cuestión. En este caso, se empleará un muestreo no probabilístico, es decir, los participantes son escogidos por el investigador, o los participantes se autoseleccionan para participar en ella (Stratton, 2021).

**3.3.4 Unidad de análisis:** La totalidad del equipo humano en la empresa Kocnetel Perú, integrado por asesores comerciales y al personal administrativo que realiza sus labores en la modalidad presencial, fue tomada en cuenta para su análisis.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La estrategia se basó en involucrar la implementación de encuestas, teniendo por propósito responder preguntas que sean de interés para la población en objeto, estas deben ser claras, sencillas, relevantes, cortas e interesantes (Story y Tait, 2019). Por consiguiente, cabe mencionar que los medios de evaluación utilizados en el estudio se basaron en cuestionarios, generalmente son abiertas y no se necesita de la presencia del investigador para ser respondidas, puesto que posee de una estructura que le permite al encuestado responder con facilidad (Granados, 2020).

En esta investigación en particular, no se realizó un proceso de validación de los instrumentos, puesto que los instrumentos que se están empleando son de la tesis Factores de la rotación de personal y su relación con la productividad de la Empresa “Sef Perú Holding 2019, del autor Carhuapoma Rodríguez, Yohver Alexander del año 2019 para la obtención del título de Maestría en Administración de Negocios – MBA.

En este contexto, el estudio actual utilizó dos instrumentos como herramientas de recopilación de datos. El primero de ellos fue empleado para evaluar la variable de rotación de personal, integrado conjuntamente por 16 ítems. La segunda, por su parte, se aplicó para analizar la variable de productividad, compuesto por 10 ítems. Ambas escalas de medición se basaron en respuestas tipo Likert, donde los participantes debían seleccionar entre las siguientes opciones: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1)

Estos instrumentos no se sometieron de manera directa a una revisión a través del juicio de expertos, tal como lo menciona Colson y Cooke (2018), es un método que se encarga de traspasar información que incluye comprobar valores de los expertos contra los datos recopilados mediante observación y experiencia. En este caso los instrumentos ya pasaron por este proceso.

La confiabilidad es la solidez que tiene una información adquirida por un instrumento que fue aplicada en varios casos y que está ligada con la exactitud con el fin de adquirir los menores errores posibles, por ende, a mayor confiabilidad el error de medida será mínimo (Medina y Verdejo, 2020). Al igual

que la validez, este proceso ya paso por la prueba de confiabilidad, donde el autor Carhuapoma al realizar una prueba piloto a 20 personas mostró que los instrumentos eran confiables, puesto que para ambos cuestionarios, es decir, tanto para la variable rotación de personal y productividad, se obtuvo un Alpha Cronbach 0.652.

### **3.5 Procedimientos**

Para obtener los permisos correspondientes con el fin de ejecutar el proyecto, se realizaron varios procedimientos con fin de coordinar y solicitar los permisos necesarios, asimismo se utilizó un instrumento que se obtuvo de una investigación de post grado, que no pasaron por el proceso de validación directamente del cuestionario para certificar la credibilidad de los resultados. Tras este proceso, se procedió a gestionar la solicitud de permisos y/o autorizaciones por parte de la empresa Kocnetel Perú, la cual se obtuvo una respuesta positiva al aceptar el documento de permiso, para poder desarrollar las coordinaciones con el gerente general y personal a cargo de la oficina, acceder a la recolección de datos y finalmente discutir los resultados para generar sugerencias.

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

Una vez conseguido la recopilación de los hechos gracias a la encuesta aplicada, cada hallazgo conseguido fue plasmado en una matriz utilizando el software Excel, con el fin de ser tratados en el software de análisis de datos SPSS 23. A través de tablas y/o gráficos se obtuvieron las respuestas pertinentes.

Según lo señalado por Sucasaire, (2021) la estadística descriptiva proporciona métodos con la finalidad de resumir y describir todo lo que se ha observado, en cambio, la inferencial es un conjunto de métodos que nos permiten implantar conclusiones y recomendaciones en base a lo que se observó.

Respaldando lo mencionado anteriormente, Adam, (2021) nos indica que la estadística descriptiva se ocupa de recopilar, estructurar, tabular y presentar información, reemplazando o simplificando los datos a unos pocos valores descriptivos. Este proceso facilita la identificación de las características fundamentales de los datos observados.

Según Pritha, (2022) la estadística inferencial comprende técnicas que posibilitan inferir el comportamiento de una población a partir de una muestra estadística. Examina cómo, al aplicar estos métodos a los datos de una muestra, se pueden obtener conclusiones acerca de los parámetros de la población, junto con el grado de confianza asociado a los resultados derivados del estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se establecieron conforme solicita la Universidad Cesar Vallejo, siguiendo la resolución de consejo universitario N.º 0470-2020 con código de ética en investigación PP-DDG-02.01 con fecha 17-07-2022, es decir, que se están empleando las normas con el fin de privatizar la responsabilidad científica de los datos que se van a obtener, por consiguiente, dentro de estos aspectos tenemos la beneficencia quien se encarga de velar a los sujetos de la investigación respetando su decisión voluntaria y libre, pero sobre todo manteniendo en reserva la identidad de cada uno, el otro aspecto en cuestión es el de autonomía que se logró a través del consentimiento de cada colaborado.

Asimismo, tenemos al principio de justicia, la cual se sustenta en la divulgación transparente del propósito del estudio, asegurando así la comprensión de que la participación es de carácter voluntario. Por último, cabe resaltar el principio que salvaguarda la autenticidad, que se respalda mediante el uso del programa Turnitin para evaluar la similitud textual con otros estudios y la adopción de las Normas APA para garantizar el reconocimiento adecuado de las fuentes académicas.

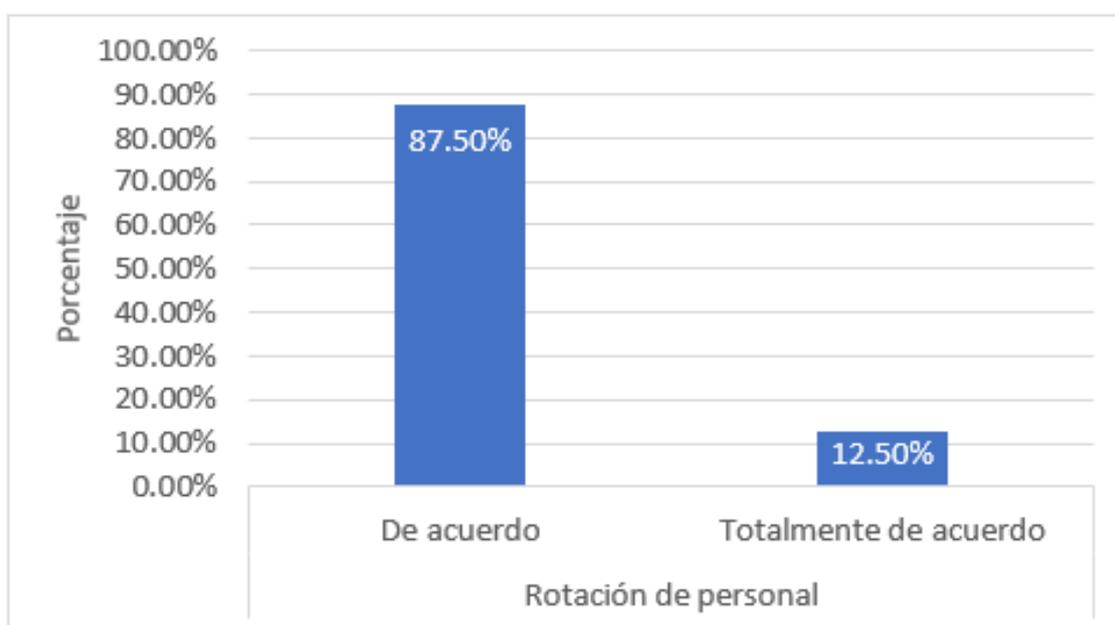
## IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se exponen los resultados derivados del estudio cuyo propósito fue investigar la conexión entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023, los datos recolectados mediante los instrumentos fueron sometidos a un análisis mediante el software estadístico SPSS v23 y se muestran visualmente a través de tablas y gráficos resultados de la estadística descriptiva e inferencial.

### 1.1. Estadística descriptiva

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable Rotación de personal*

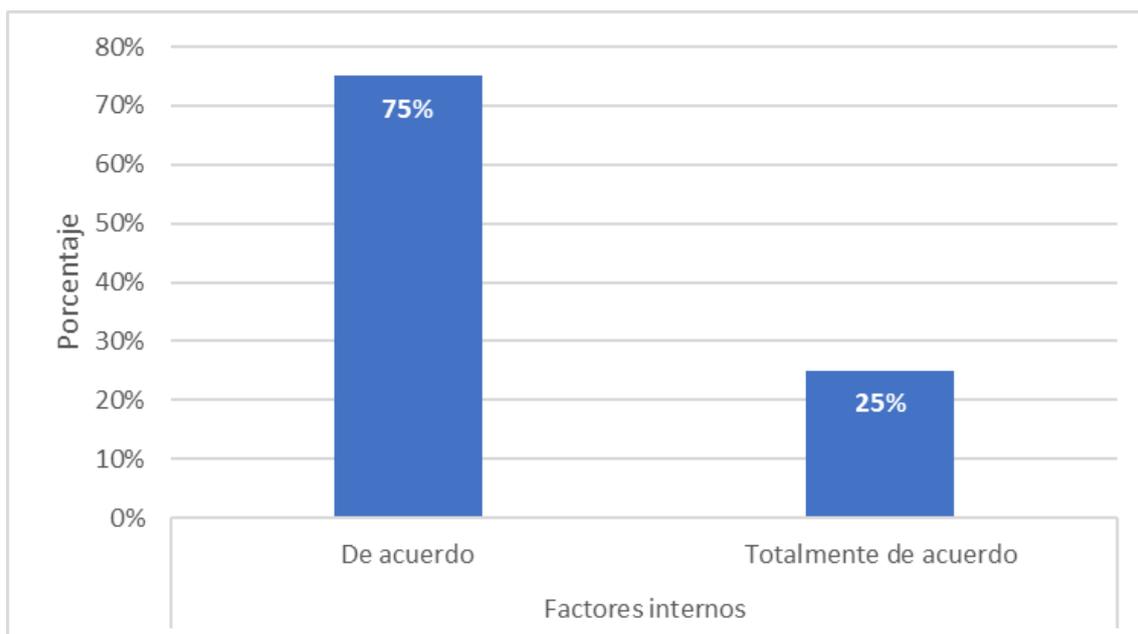


*Nota.* La figura muestra información extraída de la aplicación del cuestionario.

La figura 1 muestra aquellos hallazgos concernientes a la variable rotación de personal. Los datos indican que un 87.5% de los participantes expresaron estar de acuerdo con la fluctuación de personal que se da constantemente, y para el 12.5% de los encuestados expresaron tener una postura clara, puesto que, estaban totalmente de acuerdo con el movimiento de personal que ocurre en la empresa Kocnetel Perú, situada en la ciudad de Callao.

## Figura 2

### Análisis descriptivo de la dimensión Factores internos

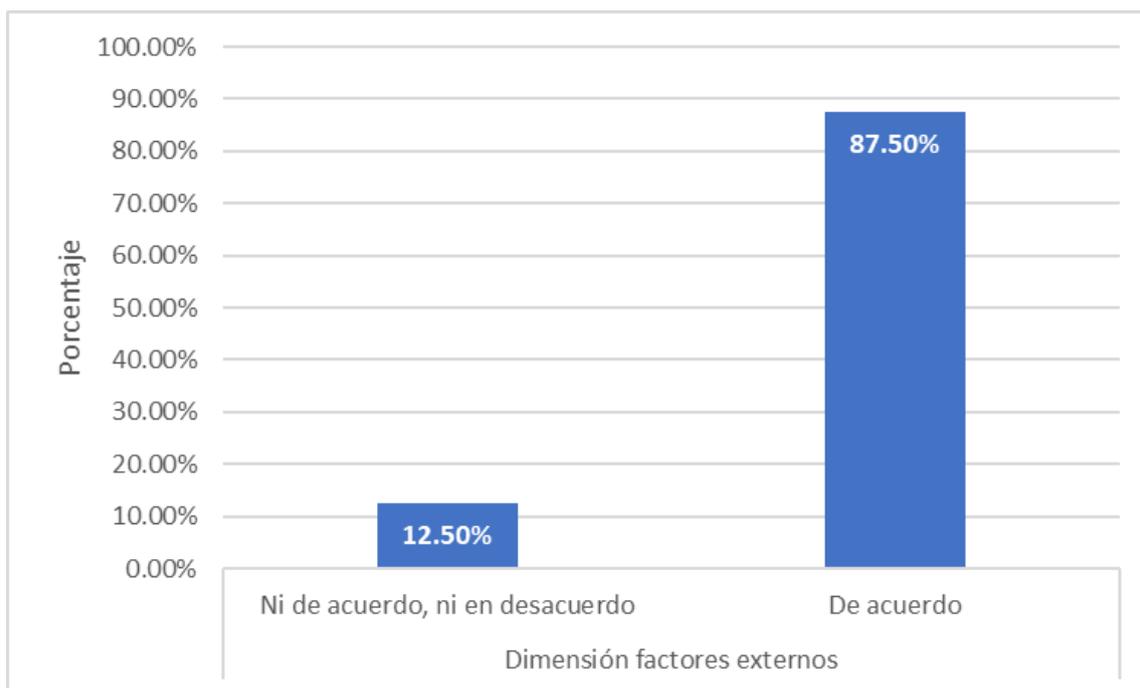


*Nota.* La figura muestra información extraída de la aplicación del cuestionario.

En la figura 2 evidenciamos aquellos hallazgos correspondientes con la dimensión factores internos, en la que puede observarse que para el 75% de los participantes expresó estar de acuerdo que este factor es pieza clave en la fluctuación de empleados que se genera en la organización. Asimismo, para el 25.5% de los consultados indicó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

### Figura 3

#### Análisis descriptivo de la dimensión Factores externos

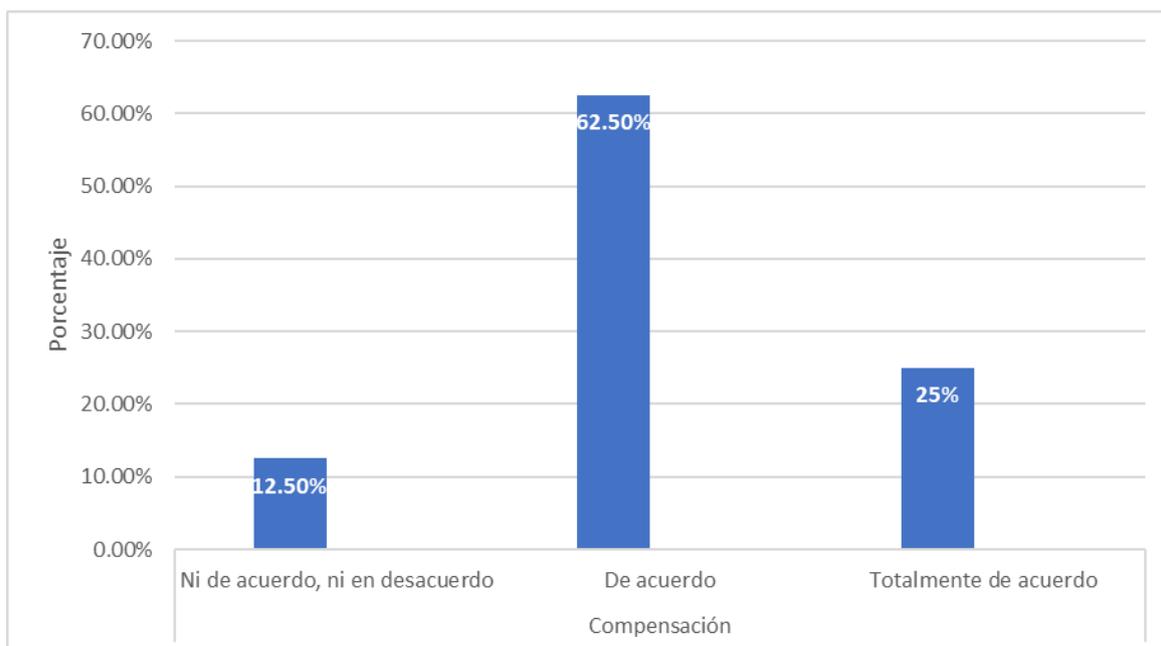


Nota. La figura muestra información extraída de la aplicación del cuestionario

La figura 3 expone aquellas síntesis derivados de la dimensión factores externos, se evidencia que para el 87.5% de los sujetos de estudios expresó estar de acuerdo en que estos agentes generan el movimiento de recursos humanos dentro de la empresa en cuestión; sin embargo, para el 12.5% de los encuestados manifestó una posición ecuánime, ni estando de acuerdo, ni en desacuerdo con el hecho de que estos aspectos externos justifiquen los cambios de personal.

## Figura 4

### Análisis descriptivo de la dimensión Compensación

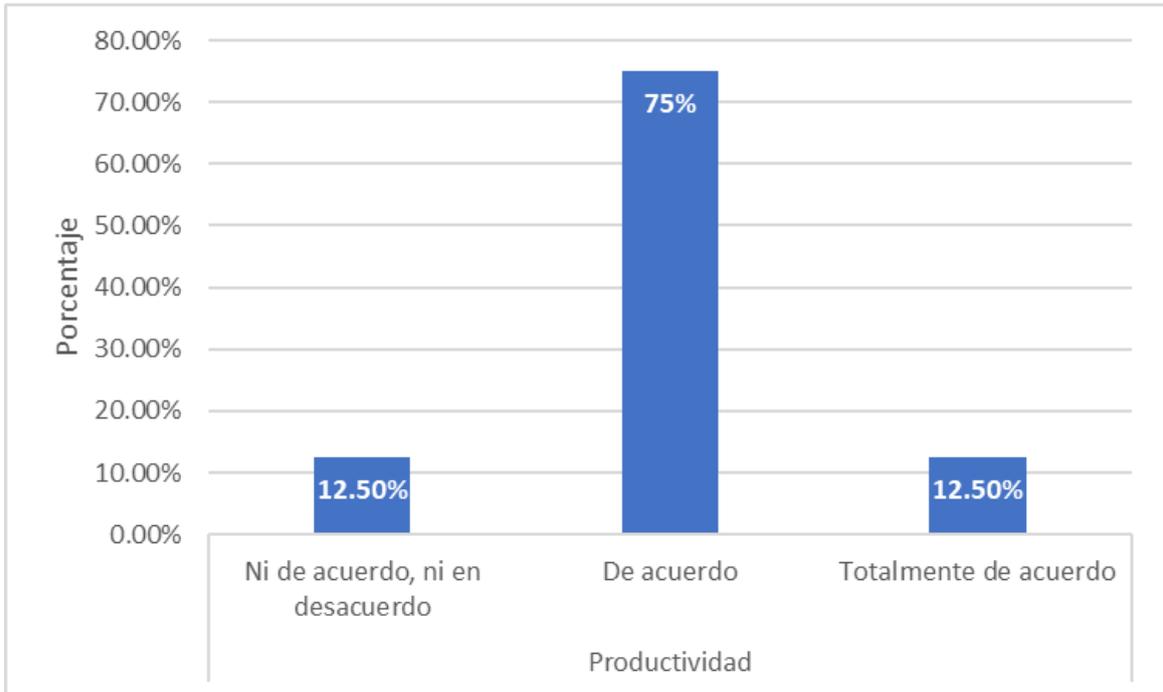


*Nota.* La figura muestra información extraída de la aplicación del cuestionario

La figura 4 exhibe los veredictos concernientes a la dimensión compensación, se aprecian que para el 12.5% de los consultados no expresó una postura clara, ni estando de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si las recompensas otorgadas por la organización Kocnetel Perú generan cambios en el personal dentro de esta. Por otro lado, el 62.5% de los participantes declaró estar de acuerdo en que estas compensaciones económicas efectivamente generan movimientos de trabajadores. Y, el 25% de los consultados mostró estar totalmente de acuerdo.

## Figura 5

### Análisis descriptivo de la variable Productividad

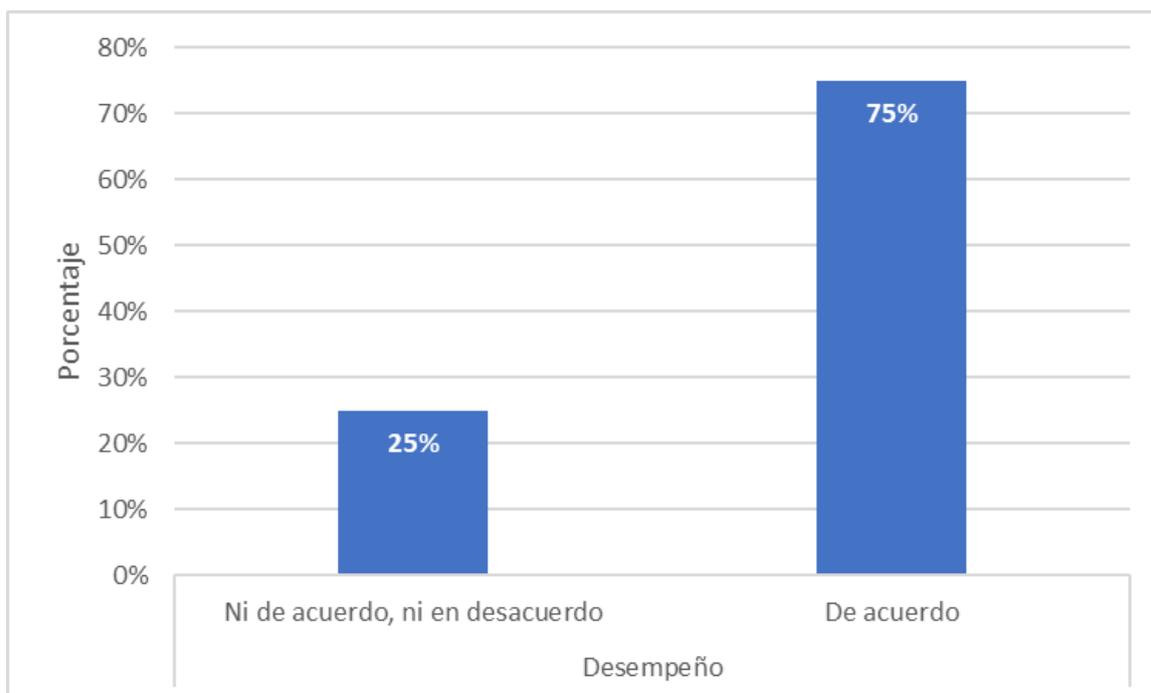


Nota. La figura muestra información extraída de la aplicación del cuestionario

La figura 5 muestra los logros relacionados con la variable productividad, los datos obtenidos de los instrumentos señalan que el 12.5% tiene una postura neutral ni estando de acuerdo, ni en desacuerdo con el rendimiento que tiene la empresa, el 75% de los encuestados expresaron estar de acuerdo con esta relación, mientras que el 12.5% expresó estar totalmente de acuerdo con respecto a la rentabilidad de la empresa.

## Figura 6

### Análisis descriptivo de la dimensión Desempeño

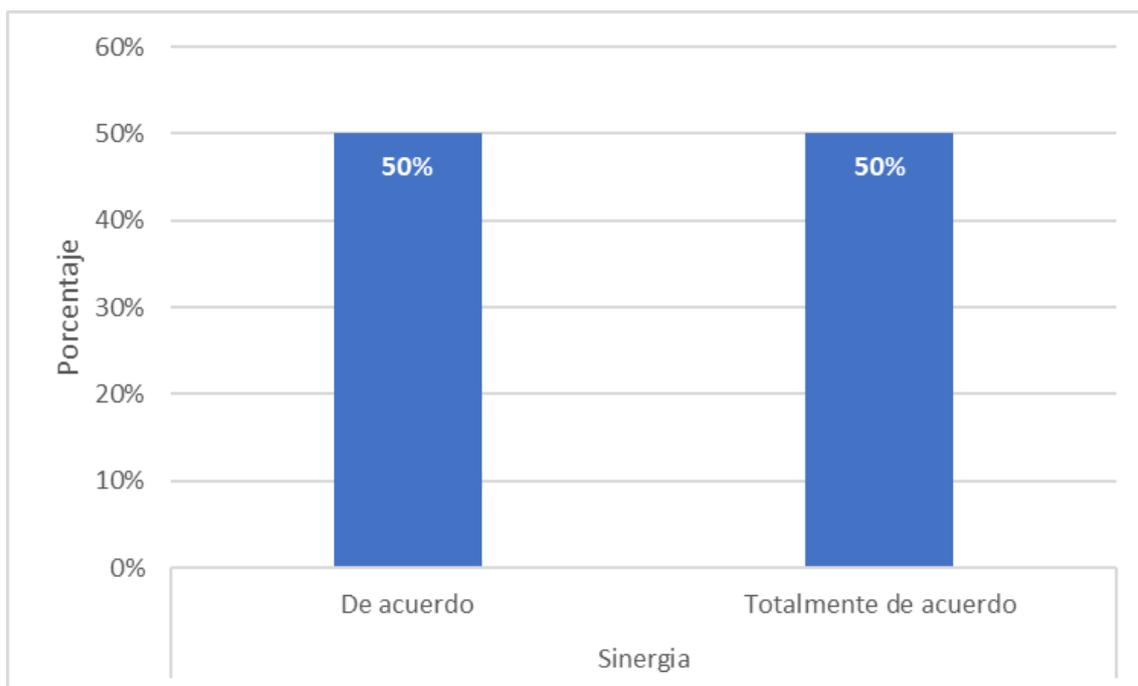


Nota. La figura muestra información extraída de la aplicación del cuestionario

La figura 6 evidencia los hallazgos alcanzados con respecto a la asociación de la dimensión desempeño, donde observamos que para el 25% de los participantes no expresó una postura clara, ni estando de acuerdo, ni en desacuerdo con el hecho de que los resultados estén ligados a las metas establecidas. Por otro lado, para el 75% de los encuestados indicó estar de acuerdo con el hecho de que el cumplimiento de los objetivos pactados es crucial, para lograr la efectividad de la empresa.

## Figura 7

### Análisis descriptivo de la dimensión Sinergia



*Nota.* La figura muestra información extraída de la aplicación del cuestionario

La figura 7 exhibe los resultados obtenidos en relación con la dimensión sinergia, donde se puede apreciar que el 50% de los consultados reveló estar de acuerdo en que el trabajo en equipo es fundamental para potenciar el rendimiento productivo de la institución en cuestión, asimismo la otra parte que respondieron al instrumento, es decir, el 50% indicó estar totalmente de acuerdo con esta aseveración.

## 4.2. Estadística inferencial

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	
Rotación de personal	0.391	32	<.001
Productividad	0.684	32	<.001

*Nota.* Los datos fueron obtenidos de SPSS 23

La tabla 2 muestra los resultados relacionados a la prueba de normalidad, de acuerdo con la muestra empleada en el estudio, la cual es inferior a 50 individuos, se analizó el ensayo de Shapiro-Wilk al obtener una sig., menor a 0,05 en esta prueba, optándose por utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la cual es apropiada para pruebas no paramétricas o de distribución no normal.

### Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

**Tabla 3**

*Correlación entre las variables rotación y la productividad*

		Rotación de personal	Productividad
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	32
	Productividad	Coefficiente de correlación	.756**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	32

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

En la tabla 3 podemos apreciar un coeficiente de 0.756 señalando una correlación positiva considerable entre las variables examinadas. También, se observa un Sig. (Bilateral) de 0.001 que avala la conformidad de la hipótesis alterna. Esto implica que hay una relación significativa entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre los factores internos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre los factores internos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

**Tabla 4**

*Correlación entre la dimensión factores internos y la variable productividad*

			Factores internos	Productividad
Rho de Spearman	Factores internos	Coeficiente de correlación	1.000	.577**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	32	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	.577**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	32	32

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

En la tabla 4 se pueden apreciar un coeficiente de 0.577 reflejando una correlación positiva media, no considerable entre la dimensión y la variable. A su vez, observamos un Sig. (Bilateral) de 0.001 respaldando la aceptación de la hipótesis alterna. Esto sugiere que existe una relación significativa entre la dimensión factores internos y la variable productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023, por lo tanto, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre los factores externos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre los factores externos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión factores externos y la variable productividad*

			Factores externos	Productividad
Rho de Spearman	Factores externos	Coeficiente de correlación	1.000	.000
		Sig. (bilateral)	.	1.000
		N	32	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	.000	1.000
		Sig. (bilateral)	1.000	.
		N	32	32

\*. La correlación no es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

En la tabla 5 se pueden apreciar un coeficiente de 0.000 lo cual señala la no existencia de una asociación entre la dimensión y variable bajo estudio, de igual manera, se observa un Sig. (Bilateral) de 1.000 lo que conlleva a aceptar la hipótesis nula. Esto sugiere que no existe una relación significativa entre los factores externos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023, por lo tanto, procedemos a rechazar la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre la compensación y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la compensación y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión compensación y la variable productividad*

		Compensación	Productividad
Rho de Spearman	Compensación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.012*
		N	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	.441*
		Sig. (bilateral)	.012
		N	32

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 6 visualizamos un coeficiente de 0.441, lo que indica una asociación positiva de magnitud moderada entre la dimensión y la variable analizada, también observamos un Sig. (Bilateral) de 0.012 conllevando a aprobar la hipótesis alternativa. Esto sugiere que existe una conexión de importancia entre la compensación y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. En consecuencia, la hipótesis nula es rechazada.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de esta investigación consistió en determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Además, se pretendió asociar las dimensiones de la primera variable, esto es: factores internos, factores externos y compensación con la segunda variable en estudio. En relación con el objetivo general, los resultados obtenidos demostraron que las variables estudiadas se correlacionan de manera positiva considerable al obtener un coeficiente de 0.756 de igual forma obtuvimos un nivel de significancia de 0.001 permitiendo aceptar la hipótesis alterna, es decir, que existe una asociación relevante entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

Los resultados alcanzados pueden ser contrastados con el estudio de Becerra (2018) quien investigó la relación de las variables en cuestión en una compañía de soluciones logísticas en el Callao, quien obtuvo un coeficiente de 0.807 confirmando una correlación positiva de tipo considerable entre las variables, el autor señaló que una gestión más efectiva del movimiento de personal puede conducir a una mayor rentabilidad, pero en caso contrario, puede tener efectos perjudiciales para la organización. Por lo tanto, este sugirió mejorar determinados aspectos con el fin de fomentar un entorno laboral propicio, donde los empleados se sientan cómodos, logrando satisfacción y compromiso en su trabajo.

Asimismo, los resultados alcanzados son consistentes con los de Landa (2019) quien llevo a cabo una investigación en la financiera Crediscotia, ubicada en Comas. En dicho estudio, el autor mencionado concluyó que existe una asociación significativa entre las variables, respaldado por un coeficiente de 0.516 ratificando una correlación positiva media. Por lo tanto, el autor sostuvo que la eficiencia empresarial se ve influenciado por la magnitud de movimiento que esta pueda experimentar. En este sentido, recomienda seleccionar al personal adecuado en función a sus competencias, conocimientos y habilidades necesarias para un óptimo desempeño en áreas específicas, logrando que se fortalezca la competitividad en el mercado.

La rotación de personal, según Chiavenato (2018) se convierte en un indicador de gran relevancia para las organizaciones, la cual se define como la variación del personal en la organización. Es fundamental compensar esta fluctuación con la contratación de nuevo personal para mantener una cantidad adecuada de talento humano dentro de la empresa. Para lograrlo, es esencial que se conozca tanto el porcentaje de empleados que ingresan a la organización como aquellos que abandonan la misma. De esta manera, se puede evaluar adecuadamente la relación porcentual entre los nuevos integrantes y los que se desvincularon.

En relación con el objetivo específico 1, los hallazgos obtenidos demostraron que la dimensión y la variable en estudio se correlacionan de manera afirmativa de tipo considerable al obtener un coeficiente de 0.577 de igual forma se obtuvo un nivel de significancia de 0.001 procediéndose a aceptar la hipótesis alterna. Confirmando la existencia de una conexión significativa entre la dimensión factores internos y la variable productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

Los resultados adquiridos se pueden equiparar con los de Miller (2016) quien realizó una indagación dentro del área de créditos grupales de un microfinanciera localizada en Trujillo. En aquel estudio, el autor citado concluyó que el factor más influyente en la fluctuación de empleados es el nivel de satisfacción en la posición ocupacional actual, la retribución y la actitud desfavorable en el servicio, factores internos que impactan directamente en la eficiencia, puesto que por un breve periodo los cargos quedan inoperativos haciendo que disminuya el rendimiento de las tareas asignadas por la empresa.

De igual forma, los resultados alcanzados también se alinean con los hallazgos de Clavijo (2021) quien realizó una investigación en los centros de atención telefónica de Bogotá. En su estudio, el autor concluyó que ciertos factores como la motivación laboral, el ambiente organizacional, la carencia de oportunidades de desarrollo profesional y la insatisfacción en el trabajo contribuyen a la rotación de personal. Esta rotación, a su vez, tiene consecuencias negativas en el rendimiento y la competitividad de la organización en comparación con otras compañías. Por lo tanto, el autor recomienda abordar estos problemas de manera inmediata a través de un plan de acción y mejoras en la gestión.

Dentro de las organizaciones, existen factores internos que pueden controlarse para evitar un aumento en la rotación de personal que puede afectar negativamente, se encuentran: las políticas salariales establecidas por la organización, el método de reclutamiento de personal y las oportunidades de desarrollo profesional, como menciona Chiavenato (2018). Estos aspectos son claves para mantener una fuerza laboral estable y comprometida con la empresa.

En lo que concierne al objetivo específico 2, los resultados adquiridos revelaron que no hay una relación significativa entre la dimensión, factores externos y la variable productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Esto se evidenció por obtener un coeficiente de correlación de 0.000 y un nivel de significancia de 1.000 por lo que se procedió a aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, los datos no muestran una relación estadísticamente relevante entre la dimensión y la variable antes mencionadas.

Los resultados alcanzados se difieren con los de Carhuapoma (2019) quien llevó a cabo una investigación en la empresa Sef Perú Holding S.A. En dicho estudio, el autor concluyó que existe una relación significativa entre la dimensión de factores externos y la variable productividad. Esto se evidenció en un coeficiente de 0.289. En consecuencia, el autor sostuvo que uno de los factores externos identificados en su investigación incluye la influencia de la familia y las oportunidades laborales mejoradas. Estos factores se relacionan de manera leve con la productividad.

De manera similar, los resultados obtenidos se discrepan con los de Landa (2019) quien realizó una investigación en la institución financiera Crediscotia, ubicada en Comas. En su estudio, concluyó que existe una asociación significativa entre la variable y la dimensión analizadas. Se identificó factores como la búsqueda de otro trabajo, responsabilidades familiares y la búsqueda de educación superior generan un impacto considerable en un alto nivel de rotación, lo que conlleva que los puestos queden inactivos durante periodos cortos. Esto, a su vez, resulta en una disminución en la actuación de las tareas instauradas por la entidad.

Según Moreira et al. (2018) explican que los factores externos engloban aquellos elementos que se escapan del control de los directivos de una empresa. Estos factores, al no ser manipulables, tienen el potencial de influir en el fracaso de cualquier emprendimiento. Entre estos elementos se incluyen la coyuntura política, la salud financiera, la economía, la competencia en el mercado, las tecnologías innovadoras y las oportunidades en el mercado laboral.

En lo que concierne al tercer objetivo específico, los resultados adquiridos demostraron que la dimensión y variable en cuestión se correlacionan de manera positiva media al obtener un coeficiente de 0.441 de igual forma se constató un nivel de significancia de 0.012, lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis alterna, que dice, que existe una relación notable entre la dimensión compensación y la variable productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.

Los logros obtenidos pueden parangonarse con los de Sánchez y Zavaleta (2021) quienes llevaron a cabo una investigación en una institución microfinanciera en Villa el Salvador. En su estudio, obtuvieron un coeficiente de 0.770, lo que les llevó a concluir que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión política salarial y la variable productividad. En consecuencia, el autor sostuvo que la mayoría de los asesores fundamenta su desempeño en la compensación y en los incentivos económicos relacionados con el logro de sus metas, que incluyen tanto bonificaciones fijas como variables. Estas remuneraciones se valoran en función del cumplimiento de los indicadores mensuales, lo cual se traduce en la productividad de la empresa.

De igual forma, las metas alcanzadas son coherentes con los de Castellanos et al., (2021) en su investigación realizado en la empresa Zuloaga & Soto SAS ubicada en Colombia. En su análisis, el autor concluyó que la compensación tiene un impacto en la estabilidad laboral de los empleados en las organizaciones. Por ejemplo, una de las variables identificadas es la insatisfacción con la relación entre el puesto de trabajo y el salario, lo que conlleva que los empleados se retiren de la empresa, generando repercusiones económicas como altos costos elevados por iniciar desde cero el procedimiento de contratación, selección y formación a los nuevos talentos humanos, ocasionando que se generen reprocesos que impiden que la empresa incremente su productividad.

Según Nguyen et al. (2020), la compensación se refiere a la remuneración que un trabajador recibe por contribuir con su fuerza laboral a la organización. Los autores también mencionan que esta compensación puede dividirse en dos tipos: financiera y no financiera. La primera incluye el sueldo, incentivos, pagos adicionales por trabajar fuera del horario establecido. En cambio, la segunda se proporciona indirectamente a través de beneficios, apoyo moral y reconocimiento por el desempeño del trabajador, lo que puede servir como una motivación.

La dimensión compensación, según la definición de Dessler (1996), se refiere a las retribuciones que los empleados o trabajadores reciben como reconocimiento por sus tareas, pudiendo incluir compensaciones económicas u otros tipos de gratificaciones.

Se puede afirmar entonces que hay problemas más pronunciados en relación con las dimensiones de compensación y factores internos. Estos aspectos requieren un abordaje más enfático con el objetivo de preservar la productividad sin que se vea perjudicada. Es importante destacar que estos resultados obtenidos respaldan ciertos conceptos, como los señalados por Sánchez y Zavaleta (2021) en su investigación, donde indican que la mayoría de los asesores comerciales experimentan una disminución en su rendimiento debido a la ausencia de compensaciones o incentivos económicos generando que muchos renuncien para encontrar una mejor oferta laboral donde se cumplan con sus expectativas. Esta situación afecta negativamente el cumplimiento de las metas, repercutiendo directamente en la productividad de la empresa. En consecuencia, se sugiere que ante esta situación de rotación de personal, es fundamental abordar estas problemáticas de forma inmediata mediante un plan de acción y mejoras en la gestión.

## VI. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones relacionadas a los objetivos del presente estudio:

1. De acuerdo al propósito general, se puede afirmar la existencia de una correlación positiva considerable entre las variables examinadas en la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Esta conclusión se basa en el coeficiente de Rho Spearman, que alcanzó un valor de 0.756. Además, dado que el valor de significancia bidireccional fue de 0.00, se niega la hipótesis nula y se respalda la alternativa.
2. En relación al objetivo específico número uno, podemos concluir que existe una correlación positiva media considerable entre la primera dimensión y la variable productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Estos hallazgos se lograron mediante la Rho de Spearman con un coeficiente 0.577. Además, dado que el valor de Sig. Bilateral fue 0.001, la hipótesis nula fue rechazada por lo que se respaldó la alterna.
3. En relación al objetivo específico número dos, los resultados indican que no hay una asociación entre la segunda dimensión y la variable productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023. Esto se obtuvo al encontrar un coeficiente de Rho Spearman de 0.000. Además, dado que el valor de Sig. Bilateral fue de 1.000, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa.
4. En cuanto al objetivo específico número tres, se ha llegado a la conclusión que existe una correlación positiva de magnitud moderada entre la dimensión y la variable analizada de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023, esto se obtuvo al encontrar un coeficiente de Rho Spearman de 0.441. Además, al tener un Sig. Bilateral de 0.012 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

1. En relación al propósito principal, se sugiere a la alta dirección de la compañía que implemente estrategias corporativas como el employee-centric, lo que permitirá evaluar el grado de complacencia de los empleados con el fin de introducir nuevas iniciativas que promuevan su bienestar, incrementar su nivel de satisfacción y optimicen el funcionamiento en la entidad.
2. Con respecto al primer objetivo específico, sugerimos al departamento de recursos humanos aplicar programas de capacitación y formación continua para el personal con el fin de generar la monitorización y retroalimentación.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se sugiere que la empresa continúe evaluando y fortaleciendo los factores externos que puedan influir en su productividad. Asimismo, se recomienda implementar un método de gestión empresarial como el Benchmarking, lo que permitirá realizar comparaciones con otras empresas del rubro para identificar como manejan los factores externos y como impactan en su productividad, permitiendo obtener nuevas prácticas y enfoques.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, invitamos a la alta dirección de la empresa considerar la optimización de sus estrategias de compensación como una vía para potenciar la productividad de su equipo humano, como generar incentivos personalizados, reconocimiento, flexibilidad en beneficios, entre otros.

## REFERENCIAS

- Adam, H. (03 de August de 2021). Descriptive Statistics . Corporate Finance & Accounting Financial Analysis . <https://cutt.ly/OG3mzRY>
- Amador, A. (2016). Desarrollo del recurso humano. En I. Gonzáles (Ed.), Administración de recursos humanos su proceso organizacional (pp. 207-225). Universitaria UNL. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/13425>
- Arellano, E. (2022). Evaluación de la rotación de personal, asesores de seguros, para mejorar la productividad laboral en la empresa Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4876>
- Arif, M., Syaifani, P. and Jufrizen, J. (2020). Effect of Compensation and Discipline on Employee Performance. *Proceeding UII-ICABE*, 1(1), 263–276. <https://journal.uui.ac.id/icabe/article/view/14723>
- Bauer, F. and Friesl, M. (2022). Synergy Evaluation in Mergers and Acquisitions: An Attention-Based View. *Journal of Management Studies*. <https://doi.org/10.1111/joms.12804>
- Carhuapoma, Y. (2019). Factores de la rotación de personal y su relación con la productividad de la Empresa “Sef Perú Holding 2019. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60073>
- Castellanos, H., Cortes, M., Garavito, M., Romero, M. (2021). Análisis de las causas que generan rotación de personal en la empresa Zuluaga & Soto SAS. Tesis de diplomado. Universidad Nacional abierta y a distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43651>
- Castro, X., López, L., González, D. y Hernández, L. (2020). Causas e impacto de la rotación de personal en una campaña de Teleperformance. Tesis de licenciatura. Universidad Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/8144>
- Cerrón, J. y Vicente, J. (2018). Liderazgo organizacional y desempeño laboral de trabajadores de la Dirección Regional de Educación Pasco 2018. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35196>

- Chevez, R. & Inga, L. (2021). Rotación de personal en una empresa de call center en la ciudad de Lima, Perú, en el período 2016-2017. Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/26981>
- Chiavenato, I. (2018). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10a. ed.). McGraw-Hill Interamerican
- Clavijo, N. (2021). La rotación de personal en los centros de atención telefónica: una revisión de literatura. Tesis de licenciatura. Universidad Antonio Nariño. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/6576>
- Colson, A. and Cooke, R. (2018). Expert Elicitation: Using the Classical Model to Validate Experts' Judgments. *Review of Environmental Economics and Policy*, 12(1), 113-132 <https://doi.org/10.1093/reep/rex022>
- Condo, A. y Turpo, L. (2019). Factores laborales de la rotación de personal externa en la empresa el Tablón Food Center E.I.R.L. Arequipa, 2018. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9621>
- Cosio, K. (2021). Rotación de personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021. Tesis de licenciatura. Universidad Alas Peruanas. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/11288>
- Covey, S. (1997). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Itidn
- Danisari, S. and Hapzi, A. (2022). Literature review determination of work quality and work productivity: analysis of commitment and work culture. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(5), 877-887. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i5.1227>
- Dseeler, G. (1979). Organización y administración, enfoque situacional. México: Prentice Hall Internacional
- Domínguez, L. (2019). The mediating effects of external factors on intention to leave and organizational factors of hotel industry. *Contaduría y administración*, 64(3). <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1544>
- Drucker, P. (1979). La gerencia de empresas. Sudamericana.
- Elizondo, B. (2021). Control de actividades empresariales y su influencia en la productividad laboral del personal administrativo de la hacienda "cooproclem" de la parroquia la unión del cantón Babahoyo. Tesis de

- licenciatura. Universidad Técnica de Babahoyo.  
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10045>
- Fayol, H. (1987). Administración industrial y general. El ateneo
- Fernández, (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor* TES, 4(3), 65-76.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, A. (2021), La Rotación de personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Ucayali, 2021. Tesis de licenciatura. Universidad Privada de Pucallpa.  
<http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/621>
- García, P. y Cubaque. D. (2022), La Estrategia Organizacional y la Convergencia con la Rotación de Operadores de Call Center de Webhelp Colombia. Tesis de Licenciatura, Universidad EAN. <http://hdl.handle.net/10882/12457>
- Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. *Derecho y Cambio Social*, 59, 501-511  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7219653>
- Hussain, A., Jamil, M., Farooq, M., Asim, M., Rafique, M., and Pruncu, M. (2021). Project Managers' Personality and Project Success: Moderating Role of External Environmental Factors. *Sustainability*, 13(16), 9447  
<https://doi.org/10.3390/su13169477>
- Landa, L. (2019). Rotación de personal y su relación con la productividad en la financiera Crediscotia – Comas 2019. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42943>
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. (pp. 6- 53) Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industrial. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

- Medina, M. y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Miller, B. (2016). Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa, compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2328/1/RE\\_ADAMI\\_BRYAN.MILLER\\_INFLUENCIA.DE.LA.ROTACION.DE.PERSONAL.EM.LA.PRODUCTIVIDAD\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2328/1/RE_ADAMI_BRYAN.MILLER_INFLUENCIA.DE.LA.ROTACION.DE.PERSONAL.EM.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF)
- Montesinos, L. y Moya, S., (2019) Impacto de las compensaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de servicios de back office: Caso Corporación de Servicios Grupo Romero en el periodo 2018. Tesis de licenciatura. Universidad Privada de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/625894>
- Montilla, L., Sánchez, K. y Delgado, J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1679-1700. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.376](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376)
- Moreira, M., Bajaña, I., Pico, B., Guerrero, G., y Villarroel, J. (2018). Factores que Influyen en el Emprendimiento y su Incidencia en el Desarrollo Económico del Ecuador. *Ciencias Sociales y Económicas*, 2(1), 1-22 <https://doi.org/10.18779/csye.v2i1.263>
- Nguyen, P., Andri, Y. and Mahaputra, M. (2020). Factors that influence employee performance: motivation, leadership, environment, culture organization, work achievement, competence and compensation (a study of human resource management literature studies). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 1(4), 645-662 <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v1i4.389>
- Olivera, Y., Leyva, L. y Napan, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

- Orbe, A. (2019). Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/6645>
- Ortiz, L., Torres, J. y Peña, Y. (2022). Causas que generan la rotación del personal en los contact centers. Trabajo de grado. Universidad Uní Agustiniiana. [https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/2095/SEMINARIO%20FINAL%20AC%20\(002\).pdf?sequence=1#:~:text=Una%20de%20las%20causas%20de,sobre%20la%20labor%20a%20realizar](https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/2095/SEMINARIO%20FINAL%20AC%20(002).pdf?sequence=1#:~:text=Una%20de%20las%20causas%20de,sobre%20la%20labor%20a%20realizar)
- Paredes, J. (2020). La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31209>
- Peralta, Y. y Quispe, S. (2023). Rotación de personal y la productividad de los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito Abancay – 2022. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110030>
- Pritha, B. (4 de september de 2022). Inferential statistic. <https://cutt.ly/kG3m3Qb>
- Quesada, J., and Cueva, V. (2022). Developing a manual for the identification of structural pathologies for the repair of masonry social housing in metropolitan lima. *Annals of forest research*, 65(1), 3253-3281 <https://www.e-afr.org/login/pdf/3253.pdf>
- Quispe, D. (2016). La rotación de personal y la relación con el desempeño laboral en la empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017. Tesis de licenciatura . Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/314?show=full>
- Rahi, S. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(2) 10.4172/2162-6359.1000403
- Recober, A. (2021). Sinergia e incremento de complejidad. *Filosofía e Historia da biología*, 16(1), 1-28 <https://doi.org/10.11606/issn.2178-6224v16i1p1-28>
- Rodríguez, B. y Bernal, J. (2020). Lineamientos de un plan de mejora para la rotación de personal en el área comercial: caso Meltec de Oriente SAS. Tesis

- de licenciatura. Fundación Universitaria Panamericana.  
<https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/2145>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). Comprensión y administración del comportamiento individual. En B. Gutiérrez (Ed.), *Administración* (pp. 482-506). Pearson Educación de México.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (13a ed) [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Sabti, A., Md Rashid, S., Nimehchisalem, V., & Darmi, R. (2019). The Impact of Writing Anxiety, Writing Achievement Motivation, and Writing Self-Efficacy on Writing Performance: A Correlational Study of Iraqi Tertiary EFL Learners. *SAGE Open*, 9(4) <https://doi.org/10.1177/2158244019894289>
- Sánchez, D. (2020). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino el triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2568>
- Sánchez, J. y Zavaleta, M. (2021). Rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una Institución Microfinanciera, sede Villa El Salvador (Lima-Perú), 2021. Tesis de licenciatura. Universidad científica del sur. <https://doi.org/10.21142/tl.2021.2199>
- Shahzadi, S., Khan, R., Toor, M. and Haq, A. (2018). Impact of external and internal factors on management accounting practices: a study of Pakistan. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(2), 211-223  
<https://doi.org/10.1108/AJAR-08-2018-0023>
- Sharma, G. (2017) Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research*, 3 (7), 749-752  
<https://www.allresearchjournal.com/search/?q=Pros+and+cons+of+different+sampling+techniques>
- Story, D. & Tait, A. (2019). Survey Research. *Anesthesiology*, 130(2), 192-202.  
<https://doi.org/10.1097/ALN.0000000000002436>
- Stratton, S. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36(4), 373-374.  
<https://doi.org/10.1017/S1049023X21000649>

- Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación*.  
Sucasaire Pilco, Jorge.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>
- Swart, L., Kramer, S., Ratele, K., and Seedat. M. (Eds.). (2019). Transforming Research Methods in the Social Sciences: Case Studies from South Africa. Studies from South Africa (pp. 19–35). Wits University Press.  
<https://doi.org/10.18772/22019032750.1>
- Tijani, S. (2017). The Impact of External and Internal Factors on the Management Accounting Practices. *International Journal of Finance and Accounting*, 6(2), 46-58 Doi: 10.5923/j.ijfa.20170602.02
- Viñan, J., Garcia, E. y Caicedo, F. (2020). Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 740-762  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398471>

## ANEXOS

**Anexo 1. Tabla 7: Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Rotación de personal</b>	Según Chiavenato, (2018) la rotación de personal es un indicador de carácter prioritario para las empresas, que se determina como la fluctuación de capital humano, por lo cual se debe resarcir a través del contrato de nuevo personal para mantener la cantidad adecuada de talentos humanos dentro de la organización, para ello, es necesario saber la relación porcentual tanto de los ingresos como salientes y su relación porcentual de los integrantes de la empresa.	La variable Rotación de personal será medida a través de la opinión de los talentos humanos de la empresa Kocnetel Perú empleando las 3 dimensiones que son: Factores internos, factores externos y compensación.	Factores Internos	Ascensos	Ordinal
				Clima laboral	
				Línea de carrera	
			Factores Externos	Familia	
				Propuesta laboral	
			Compensación	Remuneración	
				Incentivo económico	
				Beneficios sociales	
			<b>Productividad</b>	Danisari y Hapzi, (2022) mencionan que la productividad es una colisión entre la salida y la entrada, lo que se requiere es que en toda empresa esta se incremente gracias a la eficiencia, a los sistemas de trabajo, a la técnica de producción y al aumento de la fuerza laboral. Asimismo, indican que mientras mayor sea la productividad de un talento humano, los recursos como costos, desempeño y tiempo se van a utilizar de manera eficiente para lograr lo que se requiere en un determinado objetivo.	
Efectividad					
Eficacia					
Sinergia	Trabajo en equipo				
	Compromiso				

Elaboración propia.

**Anexo 2. Tabla 8: Matriz de consistencia**

<b>Título:</b> Rotación de personal y productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023						
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
			<b>Variable 1. Rotación de personal</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿En qué medida, la rotación de personal se relaciona con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿En qué medida, los factores internos se relacionan con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023?</p> <p>Problema específico 2</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre los factores internos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p> <p>Objetivo específico 2</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la rotación de personal y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe una relación significativa entre los factores internos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p> <p>Hipótesis específica 2</p>	<p><b>Factores Internos</b></p> <p><b>Factores Externos</b></p> <p><b>Compensación</b></p>	<p>Ascensos</p> <p>Clima laboral Línea de carrera</p> <p>Familia</p> <p>Propuesta laboral</p> <p>Remuneración Incentivo económico</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9, 10</p> <p>11, 12, 13, 14, 15, 16</p>	<p>Ordinal</p>

<p>¿En qué medida, los factores externos se relacionan con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿En qué medida, la compensación se relaciona con la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre los factores externos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre la Compensación y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre los factores externos y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe una relación significativa entre la Compensación y la productividad de la empresa Kocnetel Perú, Callao, 2023.</p>	<p>Beneficios sociales</p>				
<b>Variable 2. Productividad</b>							
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
				<b>Desempeño</b>	Eficiencia Efectividad Eficacia	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal
				<b>Sinergia</b>	Trabajo en equipo Compromiso	7, 8, 9, 10	
<b>Tipo, diseño y nivel de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo - Correlacional</p>	<p><b>Población:</b> 32 personas</p> <p><b>Muestra:</b> censal (32 personas)</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>					
		<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>					

Elaboración propia.

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario 1 para evaluar la variable Rotación De Personal

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Totalmente en desacuerdo <b>1</b>	En desacuerdo <b>2</b>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <b>3</b>	De acuerdo <b>4</b>	Totalmente de acuerdo <b>5</b>
--------------------------------------	---------------------------	---	------------------------	-----------------------------------

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Factores internos</b>						
1	¿Cree Ud. que la falta de ascensos es motivo de renuncia?					
2	¿Considera que los ascensos son fundamentales para el desarrollo profesional?					
3	¿El mal clima laboral es una razón para renunciar en su empresa?					
4	¿El buen clima laboral repercute en el desarrollo de su trabajo?					
5	¿Si no existe línea de carrera en su empresa es una razón para renunciar?					
6	¿Una línea de carrera austera es motivo de renuncia para Ud.?					
<b>Dimensión: Factores externos</b>						
7	¿Por razones familiares Ud. renunciaría a su empresa?					
8	¿Cree Ud. que de no existir equilibrio en el tiempo dedicado a su trabajo y a su familia es motivo para renunciar?					

9	¿Si recibiera una mejor propuesta laboral renunciaría a su empresa?					
10	¿Considera que si su actual propuesta laboral no mejora es razón para renunciar?					
<b>Dimensión: Compensación</b>						
11	¿Cree Ud. que la remuneración es una razón importante para renunciar?					
12	¿Si su remuneración no está de acorde con la labor que realiza renunciaría?					
13	¿Cree Ud. que los incentivos económicos (bonos, premios por cumplimiento de metas) son importantes para no renunciar a su trabajo?					
14	¿Cree Ud. que sus actuales incentivos económicos no están de acorde con la labor que realiza y es razón para renunciar a su trabajo?					
15	¿Si Ud. no cuenta con beneficios sociales, renunciaría a su trabajo?					
16	¿Considera que los beneficios sociales actuales no están de acuerdo con el mercado y por eso renunciaría?					

## Cuestionario 2 para evaluar la segunda Variable que es Productividad.

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Desempeño</b>						
1	¿La meta asignada la logras en el menor plazo posible?					
2	¿Con los recursos que cuentas logras alcanzar la meta asignada?					
3	¿Con el trabajo que realiza alcanza su meta asignada para el mes?					
4	¿A pesar de no contar con los recursos necesarios logras tu meta asignada?					
5	¿El cumplir con los horarios de trabajo te ayuda a lograr tu meta asignada?					
6	¿Si cumples con el plan de trabajo establecido logras tu meta asignada?					
<b>Dimensión: Sinergia</b>						
7	¿Si las metas no se logran, los colaboradores realizan algún tipo de análisis para ver porque no lograron la meta?					
8	¿Crees que el trabajo en equipo es un factor importante para el logro de las metas asignadas?					

9	¿Los reconocimientos de la empresa son un factor importante para estar comprometido con la empresa?					
10	¿Consideras que el beneficio económico es un factor determinante para estar comprometido con la empresa?					

## **Anexo 4. Fichas técnicas de cuestionarios de variables**

### **Ficha técnica del cuestionario de la variable rotación de personal**

#### **Estudio: Factores de la rotación de personal y su relación con la productividad de la Empresa “Sef Peru Holding 2019”**

1. Nombre  
Cuestionario sobre rotación de personal
2. Autor  
Carhuapoma Rodríguez, Yohver Alexander
3. Año de elaboración  
2019
4. Objetivo  
Determinar el nivel de rotación de personal de la empresa Sef Perú Holding SAC, en lo referente a los factores internos, factores externos y compensación.
5. Normativos – información
  - Su finalidad es completamente académica
  - Es anónimo y confidencial
  - Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
  - Marque una y solo una alternativa de respuesta
  - No hay respuestas correctas e incorrectas.
6. Usuarios  
El total de la población o muestra censal fueron 54 asesores comerciales que laboran en la empresa Sef Perú Holding SAC.
7. Unidad de análisis  
Asesores comerciales con antigüedad mayor a 2 años, con mejor promedio de colocación en el último mes y con mejor promedio de colocación en el último año de la empresa Sef Perú Holding SAC
8. Modo de aplicación
  - El presente cuestionario está conformado por 16 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
  - El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
  - Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

## 9. Estructura

El cuestionario rotación de personal en la empresa Sef Perú Holding SAC, consta de 16 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable; teniendo 6 ítems en la primera dimensión, 4 ítems en la segunda y 6 ítems en la última dimensión, según se especifica en la siguiente tabla:

### Variable: Rotación de personal

<b>Dimensiones</b>	<b>N° de ítems</b>
Factores internos	6
Factores externos	4
Compensación	6

## 10. Escala diagnóstica

10.1. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (pésimo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (óptimo. con la afirmación del ítem), las mismas que representan el nivel de competencias profesionales. Se codificó como:

<b>Alternativa</b>	<b>valor</b>
Óptimo	5
4	4
3	3
2	2
Pésimo	1

## 11. Validez y confiabilidad.

11.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0.652 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

## **Ficha técnica del cuestionario de la variable productividad**

### **Estudio: Rotación de personal y productividad de la empresa “Sef Peru Holding 2019”**

12. Nombre

Cuestionario sobre productividad

13. Autor

Carhuapoma Rodríguez, Yohver Alexander

14. Año de elaboración

2019

15. Objetivo

Determinar el nivel de productividad de la empresa Sef Perú Holding SAC, en lo referente al desempeño y sinergia.

16. Normativos – información

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo y confidencial
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y solo una alternativa de respuesta
- No hay respuestas correctas e incorrectas.

17. Usuarios

El total de la población o muestra censal fueron 54 asesores comerciales que laboran en la empresa Sef Perú Holding SAC.

18. Unidad de análisis

Asesores comerciales con antigüedad mayor a 2 años, con mejor promedio de colocación en el último mes y con mejor promedio de colocación en el último año de la empresa Sef Perú Holding SAC

19. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 10 ítems, distribuidos entre las dos dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 5 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

## 20. Estructura

El cuestionario productividad de la empresa Sef Perú Holding SAC, consta de 10 ítems, distribuidos entre las dos dimensiones de la variable; teniendo 6 ítems en la primera dimensión y 4 ítems en la segunda dimensión, según se especifica en la siguiente tabla:

### Variable: Productividad

<b>Dimensiones</b>	<b>N° de ítems</b>
Desempeño	6
Sinergia	4

## 21. Escala diagnóstica

21.1. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (pésimo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (óptimo con la afirmación del ítem), las mismas que representan el nivel de competencias profesionales. Se codificó como:

<b>Alternativa</b>	<b>valor</b>
Óptimo	5
4	4
3	3
2	2
Pésimo	1

## 22. Validez y confiabilidad.

22.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos.

22.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0.652 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

## Anexo 5. Consentimiento Informado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

10 03 de marzo de 2023

Señores:  
Escuela de Administración  
Universidad Cesar Vallejo  
Escuela Profesional de Administración

A través del presente Amaranto Delgado Fernandez identificado (a) con DNI N° 10415933 representante de la empresa/institución Grupo DKW EIRL con el cargo de Gerente General me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

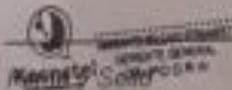
- a) Collantes Ercia Elisa  
b) \_\_\_\_\_

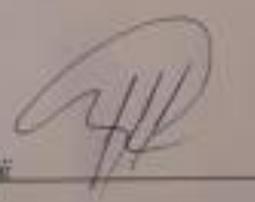
Están autorizadas para

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada \_\_\_\_\_  
Si  No
- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo  
Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
Ministerio de Educación  
ONCEA

  
Nombre y Apellidos Amaranto Delgado Fernandez  
Cargo Gerente General

## Anexo 7. Base de datos

### V1 ROTACIÓN DE PERSONAL FACTORES

N°	FACTORES INTERNOS							FACTORES EXTERNO					COMPENSACIÓN						PFV		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	PD	P7	P8	P9	P10	PD	P11	P12	P13	P14	P15	P16		PD	
1	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2	3	4	5	5	1	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
3	2	4	5	5	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
6	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	4	3	4	2	2	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
9	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
10	3	4	5	5	1	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
11	2	4	5	5	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
14	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4	3	4	2	2	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
17	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
18	3	4	5	5	1	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
19	2	4	5	5	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
22	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
24	4	4	5	5	4	3	4	2	2	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
25	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
26	3	4	5	5	1	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
27	2	4	5	5	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
30	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
32	4	4	5	5	4	3	4	2	2	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4

V2 PRODUCTIVIDAD

N°	DESEMPEÑO							SINERGIA					PFV
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	PD	P7	P8	P9	P10	PD	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
22	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
22	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
22	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
22	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
22	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4