



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Rotación del personal y productividad, en una entidad estatal de
Lima Sur, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Murga Pajuelo, Maria Isabel (orcid.org/0000-0003-4519-2408)

ASESORES:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes (orcid.org/0000-0001-7823-6839)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios Padre Todo Poderoso por brindarme la fuerza para culminar mis estudios de posgrado y cumplir con el objetivo de obtener el grado de maestro en gestión pública. A mi esposo Juan Carlos y a mi hija Marcia por todo el apoyo y comprensión brindado, durante estos tres ciclos académicos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de continuar con esta formación vinculado a la gestión pública. A los docentes que fueron pieza importante en mi formación académica en los tres ciclos académicos de la maestría en gestión pública.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Rotación del personal y la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023", cuyo autor es MURGA PAJUELO MARIA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 05-01- 2024 09:09:34

Código documento Trilce: TRI - 0720858



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MURGA PAJUELO MARIA ISABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Rotación del personal y la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 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.

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA ISABEL MURGA PAJUELO DNI: 41846782 ORCID: 0000-0003-4519-2408	Firmado electrónicamente por: MMURGAMU1 el 05- 01-2024 10:02:48

Código documento Trilce: TRI - 0720859



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de Investigación	21
3.1.1 Tipo de investigación	21
3.1.2 Diseño de Investigación	22
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	24
3.3.1 Población	24
3.3.3 Muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	29

V.	DISCUSIÓN	39
VI.	CONCLUSIONES.....	46
VII.	RECOMENDACIONES	47
	REFERENCIAS	48
	ANEXOS:.....	58
	Anexo 1. Tablas.....	58
	1.1 Operacionalización de variables	58
	1.2 Matriz de consistencia	59
	Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	60
	2.1. Cuestionario para la variable Rotación de personal	60
	2.2. Cuestionario para la variable Productividad	62
	Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos.....	65
	Anexo 4: Resultado de similitud del programa Turnitin.....	98
	Anexo 5: Bases de datos	99
	5.1 Base de datos de la variable de Rotación de Personal	99
	5.2 Base de datos de la variable de Productividad	102

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Confiabilidad para el instrumento rotación de personal</i>	26
Tabla 2 <i>Confiabilidad para el instrumento productividad</i>	26
Tabla 3 <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	29
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencias de la variable Rotación de Personal</i>	30
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Rotación de Personal</i>	31
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias de la variable Productividad</i>	32
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Productividad</i>	33
Tabla 8 <i>Correlaciones entre las variables Rotación de Personal y Productividad</i>	34
Tabla 9 <i>Correlaciones entre la variable Rotación de Personal y Eficiencia en la Producción</i>	35
Tabla 10 <i>Correlaciones entre la variable Rotación de Personal y Eficacia en la Producción</i>	36
Tabla 11 <i>Correlaciones entre la variable Rotación de Personal y Satisfacción Laboral</i>	37

RESUMEN

La presente investigación titulada rotación del personal y la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023, tuvo como objetivo principal el analizar la relación de la variable de rotación de personal con la productividad laboral. Para ello, se utilizó el enfoque cuantitativo, el tipo descriptivo-explicativo, el diseño fue no experimental, transversal y correlacional. El método utilizado es hipotético deductivo. El instrumento utilizado fue el cuestionario para ambas variables, y se aplicó en toda la población, se obtuvo como resultado que no existe relación entre las variables materia de estudio. Por ello, se rechazó la hipótesis general propuesta. Situación que genera la posibilidad de que la rutina/costumbre por ejemplo pueda haber causado tales resultados y/o la falta de experiencia de la población encuestada de la propuesta planteada en el presente estudio, lo que pudo haber llevado al resultado obtenido con la aplicación de instrumentos.

Palabras clave: rotación de personal, productividad, eficiencia, eficacia, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research entitled personnel rotation and productivity, in a state entity in Lima Sur, 2023, was to analyze the relationship of the personnel rotation variable with labor productivity. For this, the quantitative approach was used, the descriptive-explanatory type, the design was non-experimental, transversal and correlational. The method used is hypothetical deductive. The instrument used was the questionnaire for both variables, and it was applied to the entire population, the result was that there is no relationship between the variables under study. Therefore, the proposed general hypothesis was rejected. Situation that generates the possibility that routine/custom, for example, could have caused such results and/or the lack of experience of the surveyed population of the proposal proposed in the present study, which could have led to the result obtained with the application of instruments.

Keywords: staff rotation, productivity, efficiency, effectiveness, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Una aguda realidad que comparten las entidades estatales peruanas refiere a la deficiente prestación del servicio de sus dependientes, quienes trasladan a su trabajo asignado toda la carga emocional, desgano, descontento, falta de involucramiento con la entidad y con su labor. Tal calificación fue brindada por muchos de los ciudadanos quienes acuden a los diferentes organismos públicos buscando respuestas, orientación, empatía, apoyo y resolución de problemas; sin embargo, la respuesta brindada por el funcionario público fue la demora en la atención que es causado por la sobrecarga laboral, produciéndose mayor malestar e insatisfacción en el ciudadano.

Frente a lo mencionado, resultó importante iniciar el presente trabajo precisando que el escenario problemático analizado está relacionado con la rotación de personal RP y la productividad PD; por ello se realizó un análisis tanto a nivel internacional como nacional: En relación con el problema presentado con la rotación de personal, a nivel global se contó con la investigación de Narváez (2018) quien afirmó que el problema presentado con la RP es debido a una deficiente gestión organizacional de los jefes a cargo del capital humano.

Así, según lo manifestado por el autor, corresponde a los jefes a cargo del capital humano transmitir su cultura positiva a los empleados, mejorando el clima laboral y promoviendo las capacitaciones profesionales necesarias en beneficio de la PD, para que así el clima laboral CL sea agradable y el ausentismo de los trabajadores disminuya.

Por su parte en el escenario chileno, Cruz y Mc Manus (2021) afirmaron en su investigación que, el problema con la RP guardó relación con el CL, siendo que ambos generaron un efecto con el desempeño de los trabajadores; esto es su productividad. Así, de acuerdo con este autor, fue importante mejorar el CL con la finalidad de disminuir el ausentismo laboral en las empresas, por ello tales autores concluyen que fue importante mejorar la

comunicación interna entre los colaboradores y promover el crecimiento profesional a través de las capacitaciones, así como contar con mecanismos de incentivos (premios y/o asensos) entre los colaboradores.

Por otro lado, respecto al problema de la PD, se revisó la investigación del argentino Simonassi (2020), quien aseguró que en este país los temas relacionados con PD fueron abordados de manera diferente, pues se creía que este involucraba problemas estructurales y que había que hacer cambios en la política nacional para conciliar el sector empresarial con los trabajadores. Por tanto, según el análisis realizado en la investigación, existió una encarnizada pugna entre los dos sectores (empresarios y trabajadores), que consideraron que la responsabilidad por los problemas de PD correspondía al otro.

Por un lado, los trabajadores dijeron que la PD decae porque los empresarios no han invertido en mejorar las herramientas que tienen en el trabajo para que la ejecución de la labor sea más efectiva y eficiente, generando un rechazo a la innovación y a la tecnología. Por otro lado, los empleadores culparon a los trabajadores por la baja PD debido a la falta de disciplina laboral, que fue motivado por las huelgas y la alta tasa RP que se evidenció.

Por su parte, en el escenario chileno, Lucero (2021) señaló en su investigación que los temas de PD estuvieron muy relacionados con los paradigmas estructurales existentes, por lo que fue crucial cambiar las estructuras políticas y económicas para incluir al aspecto social, pues fue importante que las organizaciones empiecen a considerar al capital humano que tienen y su capacitación para así aumentar su PD, lo que permitió finalmente beneficiar la economía del país. Por lo tanto, según la investigación realizada, los empresarios chilenos o jefes de organizaciones proveedoras de productos o servicios debieron enfocarse en el capital humano para su propio beneficio.

Por su parte, en el contexto español, Hernández de Cos (2023) señaló que la PD del servicio estatal fue problemática y bastante baja, debido a diversos factores políticos, económicos, etc., pero también destaca que este problema general no fue nuevo para las entidades públicas. Los ciudadanos desarrollaron una gran desconfianza hacia el trabajo realizado por entidades públicas y en cierta medida cuestionaron su capacidad de gestión, no solo en vía administrativa sino también en sus actuaciones en los procesos judiciales (por ejemplo, retrasos en la emisión de resoluciones). El autor concluyó que es necesario y urgente la acción del gobierno para que se priorice la productividad en la prestación del servicio público.

En relación con el presentado con la RP, a nivel nacional, se cuenta con el estudio realizado en Ica por Arango (2023), quien señaló que de acuerdo con su investigación el problema de la RP fue por la poca valoración que se tuvo al capital humano, y más para el caso del servicio de salud pública. Es por ello que, acorde con la investigación, fue importante que el capital humano además de contar con capacitación constante se le provea de las herramientas adecuadas para el desempeño efectivo y eficiente de la atención al paciente y se cuide la salud del profesional, tal situación y preocupación le correspondió al encargado de supervisar a los trabajadores.

A nivel nacional, el Diario Gestión (2019) afirmó que la RP en la actualidad fue un problema interno importante en la organización porque afectó la PD. Así, según lo manifestado por este diario, los nuevos empleados se tomaron un tiempo para adaptarse a las necesidades de la organización, por lo que la satisfacción de los clientes se vio afectada y el producto o el servicio ofrecido fue de una calidad diferente durante el periodo de adaptación de los nuevos empleados/colaboradores. Concluyó el artículo que una de las razones más comunes para cambiar de trabajo fueron las oportunidades que ofrecen otras organizaciones como un ambiente laboral agradable, promoción a la capacitación en competencias, mayor salario y crecimiento profesional.

En relación con el problema presentado con la productividad se contó con la investigación realizada en la ciudad de Ica por Andrade (2022), quien realizó una investigación en el Poder Judicial de Ica, y señaló que el problema de la PD fue demostrable incluso en nuestro ordenamiento jurídico, pues concluyó que la PD se vio afectada por el CL. Así, para Andrade (2022), fue transcendental mejorar el CL, por lo que se debió mejorar el ambiente de trabajo y disminuir el estrés, además de mejorar las relaciones interpersonales, promover la capacitación de los empleados institucionales con programas y talleres que fomenten la participación de los empleados.

Por su parte, en Piura, Alvarado (2021) aseguró en su investigación que el problema de la PD que aquejó a las entidades públicas fue debido a la ausencia de trabajadores voluntarios en asumir responsabilidades al interno. Por ello concluyó que, los jefes de las instituciones debieron preocuparse en capacitar de forma técnica a su trabajador, mejorar el clima laboral e informarle respecto de los objetivos y metas institucionales, con la finalidad de que todos los trabajadores se involucren con la organización, para así promover el voluntariado de nuevos retos en beneficio de la institución.

Así, en el escenario peruano actual, lamentablemente la mayoría de las entidades públicas están detrás de la productividad, esto es de la cantidad de producción de los trabajadores, dejando en segundo plano la calidad de la producción, la cual debe incluir conceptos importantes como la eficacia y eficiencia. Tales conceptos debieron ser cultivados en los trabajadores del sector público, pues es a través de éstos que se presta el servicio público y se logra una productividad eficaz y eficiente.

Para nadie es un secreto que la mayoría de las entidades del estado peruano están enfocadas en mejorar sus números estadísticos y producción sólo documentaria, sin considerar dos elementos importantes: Por un lado, al trabajador del sector público (en cualquier modalidad y/o situación que preste servicio dentro de la entidad estatal). Para el caso del trabajador del sector público, podemos decir que existe actualmente un gran problema, pues la

poca atención que las entidades estatales muestran frente a sus colaboradores generó que los servidores públicos no se identifiquen con su centro laboral, no se encuentren satisfechos y exista un desgano en la labor realizada y que, si bien el trabajador público por la exigencia de la entidad genere gran producción, la misma no fue eficaz ni eficiente.

Resulta importante considerar que el servidor público dentro de una entidad es una herramienta y para que está además de producir en cantidades lo realice con eficacia y eficiencia, debe de trabajarse con éste tres puntos: identidad con la institución, lo que conlleva que conozca su función y las competencias de su centro laboral de forma general (por ejemplo a través de la rotación interna temporal de los colaboradores); actualización de conocimientos en sus propias funciones y competencias de la entidad (por ejemplo a través de la rotación interna temporal de los colaboradores); y no generar sobrecarga laboral

Por otro lado, al ciudadano quien recibe o requiere la prestación del servicio; para el caso del ciudadano, podemos decir que el ciudadano/administrado no está satisfecho con el servicio que recibe de las entidades públicas, pues al acudir a éstas sólo recibe falta de empatía, inseguridad en los trámites que realiza y desconcierto. Tal situación generó en el ciudadano malestar por la prestación del servicio brindado por las entidades públicas donde ve reflejado una total falta de interés de su problema y de su propia gestión, por parte de los servidores públicos.

Frente a lo mencionado, corresponde señalar que el problema general encontrado parte de la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?; Asimismo, se identificaron tres problemas específicos, los cuales serán formulados de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación de la rotación del personal en la eficiencia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?, ¿Cuál es la relación de la rotación del personal en la eficacia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?, y ¿Cuál es la relación

de la rotación del personal en la satisfacción laboral, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?

El presente trabajo contó una justificación teórica, pues la investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre la rotación de personal en la productividad en una entidad del estado en Lima Sur, por lo que se basó en los aportes de varios autores internacionales y nacionales quienes explicaron diversos conceptos y planteamientos respecto de dichas variables. Luego se analizaron las variables y las dimensiones propuestas, y se señalaron las conclusiones y recomendaciones respectivas, las cuales tuvieron como finalidad mejorar la prestación del servicio público a nivel nacional, en beneficio del ciudadano.

Asimismo, la Justificación práctica de la investigación fue que se buscaron alternativas de solución frente a la problemática que se presenta con la productividad y la rotación de personal en las entidades estatales de Lima Sur, motivo por el cual se realizó el análisis mencionado y los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, las conclusiones y las recomendaciones que se presentaron serán propuestas en su oportunidad al personal a cargo de la gestión organizacional de las entidades públicas, para así mejorar el CL y la PD y proponer la RP pero a nivel interno.

En esa misma línea, la justificación metodológica, del presente trabajo se basó en el paradigma positivista, por lo cual, mediante el enfoque cuantitativo, del tipo aplicada, correlacional, causal, no experimental y transversal; se realizó el análisis de si existe relación significativa de la RP en la PD, en una entidad de Lima Sur, 2023. Así, se aplicaron dos (02) cuestionarios por cada variable (RP y PD) materia de análisis para la recolección de datos, los resultados obtenidos fueron sometidos a análisis estadísticos y de contraste con los objetivos propuestos en la investigación (general y específicos).

Finalmente, la presente investigación contó con una justificación social, pues tuvo como objetivo mejorar el servicio brindado al ciudadano, tomando

como referencia la visión de la Nueva Gestión Pública; esto es que el servicio brindado por el servidor público sea eficaz y eficiente sin generar mayor costo que la promovida por las propias entidades a nivel interno a través de las rotaciones internas temporales.

El objetivo general fue analizar la relación de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023; y los objetivos específicos fueron: i) Analizar la relación de la rotación del personal en la eficiencia en la producción, en una entidad; ii) Analizar la relación de la rotación del personal en la eficacia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023; y iii) Analizar la relación de la rotación del personal en la satisfacción laboral, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023.

La hipótesis general fue que existe relación significativa de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023. Al igual que para los problemas y los objetivos generales identificados, se contó con tres hipótesis específicas, que fueron: i) Existe relación significativa de la rotación del personal en la eficiencia en la producción, en una entidad; ii) Existe relación significativa de la rotación del personal en la eficacia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023; y iii) Existe relación significativa de la rotación del personal en la satisfacción laboral, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se realizaron diversos análisis respecto a lo que implica PD. Así, en la Punta, Toranzo (2022) realizó una investigación en La Punta cuya finalidad fue analizar la relación entre la RP y su impacto en la PD en el municipio distrital de La Punta. Su enfoque fue cuantitativo, con diseño no experimental, y del tipo correlacional. La población fue de 225 trabajadores de diferentes regímenes laborales, su muestra fue de 60 trabajadores quienes realizaron el cuestionario con preguntas de tipo LIKERT, con el fin de evaluar la relación de la RP y su influencia en la PD de dicha entidad. Se concluyó que existe una relación entre RP y PD.

En Lima, Flores (2021) realizó un estudio que tiene como objetivo determinar la influencia que existe entre el trabajo en equipo y la PD de los Administrativos del Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta UNEEGV 2019. Se utilizó el enfoque cuantitativo con la finalidad de deducir la relación de influencia entre las variables mencionadas. El tipo de investigación fue correlacional y el diseño fue no experimental. La población estuvo constituida por los colaboradores Administrativos del Área de Mantenimiento la mencionada universidad, en el año 2019, siendo que la muestra sujeta a evaluación fueron 50 de dichos colaboradores, se realizó un cuestionario para la recopilación de datos. Se obtuvo como resultado que existe relación entre las dos variables materia del estudio, confirmándose su correlación. Se concluyó que fue importante promover el trabajo en equipo a fin de mejorar el nivel de PD.

Para Vivas (2020), quien realizó una investigación en una institución de nivel superior de la ciudad de Piura, en el año 2019, señaló que la finalidad de su estudio fue determinar si la inteligencia emocional guarda relación con el desempeño laboral. Su estudio utilizó un enfoque cuantitativo-deductivo, del tipo cuantitativo-deductivo-hipotético-transversal, con diseño no experimental, y de nivel descriptivo y nivel explicativo. Su análisis fue desarrollado sobre la

población de 30 docentes de la institución educativa. Se evidenciaron diversos resultados, resaltando lo siguientes: i) se confirmó que existe una relación relevante entre inteligencia emocional y el desempeño laboral; y, ii) se confirmó la existencia de una relación importante entre automotivación y desempeño laboral. Por lo que, se concluyó que los problemas con el desempeño laboral estuvieron íntimamente vinculados con los estados emocionales.

En Lima, Becerra (2019) señaló que el propósito de su estudio fue determinar la relación entre RP y PD de los empleados de la tienda Torti Pieros en la ciudad de Lima. Su enfoque fue cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional y descriptivo. La población y muestra de estudio estuvo compuesta por 84 empleados. Los datos se recopilaron con el instrumento del cuestionario. Se concluyó que existe una relación significativa entre rotación y productividad. Se recomendó establecer buenas relaciones entre las áreas internas para que los efectos de la RP no afecten directamente la PD.

Por otro lado, en cuanto a la RP, Navarro (2022) señaló que su estudio realizado en la Universidad Privada Franklin Roosevelt SAC de la ciudad de Huancayo tuvo como objetivo general el analizar la RP y su impacto en el desarrollo sostenible en dichas instituciones. Su enfoque fue cuantitativo, su tipo y alcance fue aplicada, descriptiva y correlacional, con un diseño transversal no experimental. Su población fue el personal (docentes y administrativos) de dicha universidad, su muestra fue de 53 funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario, obteniéndose como resultado una correlación directa y muy buena entre las variables. Se concluyó que la rotación de personal tuvo un impacto significativo en el desarrollo organizacional.

En Ancash, Espinoza (2022) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de la oficina de recursos humanos y la RP en la UGEL de Aija, Ancash. Su investigación fue básica, con enfoque

cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de alcance transversal. Su población y muestra es censal compuesta por los 60 trabajadores, el método fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario (método alfa de Cronbach). Se concluyó que existe una relación importante entre la gestión que realiza el departamento de recursos humanos y la RP.

A nivel mundial, la rotación laboral RP y la productividad PD forman parte en el proceso de producción de bienes y servicios de cualquier organización. Es por ello que, el análisis inicial realizado refiere al alcance de cada variable y su efecto en la prestación de servicios de las entidades públicas de la ciudad de Lima a fin de poder responder de la mejor manera al problema planteado.

En el ámbito internacional, para el caso de la RP, Martínez (2021) desarrolló una investigación en Colombia cuya finalidad fue identificar los elementos que generan la RP en las empresas colombianas y cuál es el impacto que se generó entre los trabajadores del sector. El enfoque del trabajo fue cualitativo, tipo descriptivo, nivel explicativo. Para esta investigación no se ubicó población y muestra debido a que sólo fue documental, así se tuvo como resultado que, si bien parte de la responsabilidad de la alta tasa de RP le corresponde a los jefes a cargo del capital humano, muchas veces puede darse otros factores externos. Se concluyó que fue importante que las organizaciones inviertan en el capital humano, beneficios que motiven al colaborador sin desequilibrarse económicamente; esto es, brindando puestos adecuados de trabajo, herramientas para el desempeño laboral, capacitaciones profesionales y oportunidades de desarrollo profesional, con la finalidad de fomentar la permanencia del trabajador.

Asimismo, en México, Cepeda (2020) realizó un estudio en una empresa de San Luis Potosí, con la finalidad de analizar el salario emocional (situaciones que generan un beneficio no tangible) para la reducción de la RP. El enfoque utilizado fue cualitativo del tipo descriptivo, el instrumento ejecutado fue la encuesta, con el objetivo de analizar y encontrar mejores

alternativas a la RP. Así, su investigación tuvo una población de 319 trabajadores, siendo su muestra 60 personas, obteniéndose como resultado que el 89% estaba insatisfecho con el trato y los beneficios económicos del centro de trabajo. Otro estudio encontró que el 51,7% estaba insatisfecho, pues este grupo consideraba que la sobrecarga laboral en la cual estaban inmersos no les permitió contar con tiempo para su vida personal/familiar. Se concluyó que, el brindar beneficios no tangibles a los trabajadores mejora el ambiente laboral, y que este tipo de salario emocional repercutió positivamente en la eficiencia de la producción.

En Ecuador, Salvador (2019) señaló que el objetivo del estudio que realizó era determinar si factores como las condiciones laborales, la compensación laboral y el estado de salud tienen relación directa con los niveles de PD; para ello, utilizó el enfoque cuantitativo, descriptivo y de nivel básico. La población y muestra sujeta a evaluación fueron 379 enfermeras. Los resultados fueron desalentadores, y se concluyó que los gerentes de capital humano debieron involucrarse, empatizar y atender a las necesidades de los empleados, toda vez que el impacto emocional de los empleados afectó su PD.

Por otro lado, en materia de PD, Coronel (2022) realizó un estudio en el Hospital Núcleo Troncal de Ecuador con la finalidad de analizar la relación entre el ausentismo y la PD. El enfoque usado fue cuantitativo y experimental, su diseño correlacional a nivel básico. La población y muestra estuvieron compuestas por 108 trabajadores del hospital. La encuesta fue la técnica utilizada, y el cuestionario fue el instrumento aplicado a dicha población. Se concluyó que los líderes en la organización deben comprender la importancia de que los trabajadores cuenten con un ambiente de trabajo adecuado para disminuir la salida voluntaria de los empleados y mejorar el desempeño operativo.

En Colombia, Fontalvo et al. (2017) realizaron una investigación cuya finalidad fue reflexionar acerca de la PD en los procesos organizacionales. En

ese sentido, el enfoque utilizado fue el cualitativo, el tipo descriptivo, y en nivel explicativo. Para este caso no existió población o muestra, pues se trató de una evaluación documental aleatoria relacionada con el tema motivo a reflexionar. Se obtuvo como resultado que al referirse a PD se involucró a la eficiencia y eficacia, ya que a través de estos indicadores se mide la capacidad de una organización para cumplir sus metas con una adecuada gestión de recursos. Se concluyó que, la PD en la actualidad también debe ser evaluada al lado de la calidad considerando que a través de la tecnología los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad cada vez son más requeridos, por lo que es importante que en las gestiones de la organización se tomen a consideración ello dentro de sus procesos de producción.

Así, de las investigaciones mencionadas tanto a nivel nacional como internacional, la RP que aconteció dentro de la organización generó varios efectos positivos y negativos; en general, se generó una percepción mayormente negativa de lo que refiere a la rotación de personal, siendo que se visualizó en muchas de los trabajos mencionados que este fenómeno que ocurrió en las empresas o entidades además de perjudicar a la PD, también afectó al clima laboral, por lo que se generó un clima de insatisfacción del trabajador que se incrementó por la sobrecarga de trabajo causado por rotación de personal.

Por otro lado, en lo que respecta a la PD, la literatura revisada mostró que existen diversos factores que influyen en ella, como la motivación, la satisfacción laboral, la capacitación, la toma de decisiones, la cultura organizacional, entre otros. El presente trabajo tuvo como finalidad analizar la hipótesis general planteada; esto es, si existe relación significativa de la rotación del personal en la PD, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023.

En la investigación se utilizó literatura relevante para definir los conceptos de las variables motivo del presente trabajo, por un lado, a la variable de la rotación de personal, y por otro lado a la variable de la PD. A continuación, se describieron enfoques conceptuales para ambas variables de

varios autores y así poder determinar los conceptos que se manejarán en cada caso con sus respectivas dimensiones.

En cuanto a la RP, se consideró a Chiavenato (2001) quien refirió a que dicha variable puede ser definida como el movimiento (entrada y salida) de los trabajadores que laboran dentro de una organización. Por otro lado, Hernández et al. (2017) explicaron que la rotación de personal ocurre cuando los empleados pasan de un trabajo a otro para aumentar su experiencia. En ese sentido, ambos autores refieren a que RP es el movimiento de los trabajadores (interno o no) y que dicha actividad genera experiencia.

Por otro lado, Ilmi et al. (2019) definieron a la rotación del personal como el desplazamiento del recurso humano de una organización a otra. Finalmente, Mina (2019) precisó a la rotación de trabajadores como el movimiento de trabajadores dentro de un establecimiento debido a despidos o jubilaciones en busca de mejores oportunidades laborales, aumentando con ello la necesidad de reemplazar trabajadores.

Así, según los autores citados anteriormente, la RP fue concebida como un fenómeno que se desarrolla tras el retiro voluntario o forzoso de un socio, en cuyo caso se deben contratar nuevos empleados para reemplazar los puestos de quien deja el cargo. A ello cabe agregar que, fueron muchos los motivos que provocaron la rotación del recurso humano y los más comunes son fallecimiento, salud, motivos familiares, jubilación, etc.

En relación con la RP, corresponde mencionar que, de acuerdo con el estudio de Robbins y Judge (2013) se identificaron dos tipos de RP. La interna, que estuvo relacionada con el desplazamiento del recurso humano del puesto o departamento; en cambio, la rotación externa que fue entendida cuando el personal de una empresa cambia de organización por motivos personales (renuncia), o debido a decisiones de la propia empresa/entidad (despido).

Durante la época de la revolución industrial no se tenía noción respecto a conceptos como rotación, interna o externa, siendo que, solamente existía el empleo y el desempleo. En la actualidad este cambio es muy significativo

ya que la lectura que debe tenerse de los desplazamientos de trabajadores en el interior de la organización no perjudica su estructura o economía, al contrario, puede ser entendido incluso como el crecimiento de sus colaboradores dentro de la empresa. En cambio, la rotación externa tiende a enfocarse, entre otros aspectos, a que el trabajador deja de pertenecer a la empresa, tanto, por motivos personales u organizacionales.

Así, el recurso humano de una empresa resulta ser el más importante en la organización, porque es el responsable del trabajo eficiente, así como del trabajo innovador, creativo, competitivo y la capacidad de hacer avanzar la empresa. Sin los trabajadores/colaboradores, las organizaciones simplemente no existirían. Por lo tanto, es importante brindarles a los trabajadores la oportunidad de gestionar sus habilidades, desarrollarlas y brindarles un ambiente físico de trabajo estable y óptimo, donde la RP sea solo una cuestión de emergencia o innovación, no una constante (Patterson, 2005).

En ese sentido, resultó importante considerar que existieron una gran variedad de factores organizacionales que pueden conllevar a que el trabajador quiera abandonar la empresa o entidad. Estos factores fueron el clima laboral CL, la selección de personal y la remuneración. Así, de acuerdo con la literatura revisada, se tiene que el movimiento de los trabajadores contó con dichas dimensiones en lo que respecta para variar el su nivel de frecuencia, por ejemplo.

Así, en relación a la primera dimensión que fue el CL se definió como el medio en el cual se desarrolló el trabajo, repercutiendo en el desempeño de los trabajadores; pues si el clima laboral fue agradable, el trabajador se desenvolverá con total confianza; por el contrario, si el clima fue agotador el empleado tendrá el ánimo de irse pronto de la organización (Patterson, 2005).

Según Rivera et al. (2018) el clima laboral fue entendido como aquella situación de interrelación laboral que repercutió emocionalmente en los trabajadores y que incidió directamente en su comportamiento en el centro

laboral y con sus compañeros, siendo que el grado de satisfacción de los empleados influyó en su PD.

Por su parte, Drucker (2004) indicó que el CL fue fundamental en la organización, así consideró que el contar con empleados que se sintieron estables y seguros en su lugar de trabajo, aumentó su PD y beneficia a la empresa. A ello cabe agregar que, la existencia de una buena comunicación y trabajo en equipo entre los empleados, conllevó a que las relaciones laborales sean positivas y motivadoras, generándose un ambiente de trabajo favorable

Asimismo, Chiavenato (2009) señaló que los indicadores más importantes del CL fueron: la comunicación de los trabajadores, que refiere a expresar la propia opinión, intercambiando información veraz y actualizada; recreación de los empleados, que se relacionaba con crear espacios de actividad integrada y motivación constante.

En relación a la segunda dimensión que es el Reclutamiento y la selección de personal. Al respecto Werther y Davis (2008) señalaron que a través del reclutamiento y la selección se identificó a los candidatos idóneos que cubrirán las vacantes que se requieren en la organización.

En este punto, es importante considerar que, de acuerdo con Robbins (2009) el área de recursos humanos tuvo el papel más importante, pues fue la encargada de comandar el proceso incorporación, garantizando que los nuevos ingresantes desarrollen las capacidades para las que fueron contratados y que cumplan con los objetivos de la organización.

Así, Gómez et al. (2011) consideraron que el reclutamiento y la selección de personal correspondían a un proceso que se inició con la búsqueda de aspirantes que cuenten con el perfil requerido para el cargo, siendo que se pueden realizar convocatorias internas o externas con la finalidad de encontrar los perfiles requeridos por la organización.

Robbins y Judge (2013), manifestaron que el reclutamiento interno tiene ventajas y desventajas dentro de la organización, por lo que se estableció una atmósfera positiva para algunos colaboradores pues percibieron oportunidades de desarrollo profesional, mientras que para otros, se creó un ambiente de frustración.

Respecto a la tercera dimensión, Ibáñez (2015) señaló que la remuneración de personal RM le corresponde al trabajador de acuerdo a sus actividades realizadas en sus puestos. Tal definición también fue seguida por Quevedo (2018) quien manifestó que la RM puede ser entendida como el pago otorgado a los trabajadores luego de cumplir en su totalidad con los términos de su contrato.

Por su parte Pérez (2019) incluyó al concepto de RM la naturaleza de ser directas o indirectas, entendiéndose como directas al salario propiamente dicho; esto fue el pago que todo trabajador recibe por cumplir con la función por la cual fue contratado; por otro lado, las indirectas fueron los servicios y beneficios sociales comunes a todos los que laboran en la organización independientemente de su cargo.

Cabe mencionar que, Chiavenato et al. (2020) precisaron que la RM es el resultado que los empleados obtienen al cumplir con sus deberes en la organización, y por lo cual se generó su derecho de cobrar por su esfuerzo y tiempo invertido. Es así que, la RM fue entendida como aquel beneficio (económico o no) obtenido por trabajador por realizar las tareas que le fueron asignadas.

Por otro lado, en referencia con la PD corresponde mencionar a Prokopenko (1999), quien la definió como una relación entre productos e insumos, siendo que el producto fue entendido como el desarrollo del proceso de producción del bien o servicio, y que los insumos contienen todos los recursos utilizados en este proceso. En ese sentido diremos que, la productividad fue conseguida al unir los insumos y/o ingredientes primarios con el trabajo realizado por el trabajador.

Por su parte, Gutiérrez (2014) señaló que la PD son los resultados que se obtienen dentro de un proceso de producción en la organización; por ello, para incrementar la productividad se requería para mejorar la gestión del proceso de producción, se realizó una administración eficiente de los recursos que se emplearon en su producción.

A ello cabe agregar, lo señalado por Koontz et al. (2012), quienes coincidieron con las definiciones de PD mencionadas, y agregaron que para el cálculo adecuado de la producción y los insumos empleados correspondió incluir el tiempo que demora el proceso de producción en la organización, así como la calidad del producto.

Por otro lado, Krugman (2016) señaló que para incrementar la PD de una organización resulta necesario gestionar de manera eficiente los recursos productivos con los que cuenta la organización en el proceso productivo; es por ello que, la PD fue el principal factor para mejorar la calidad en la PD de una empresa/entidad, siendo que para mejorarla se requiere de una gran habilidad de motivación y mejoramiento de los insumos que participan en el proceso productivo para así incrementar la producción de los trabajadores y que esta sea de mejor calidad.

Resulta importante considerar que para el caso de PD existieron factores que tienen efectos en la producción de la organización. Estos factores fueron la eficacia en la producción, eficiencia en la producción, y la satisfacción laboral SL. Así, en relación con la primera dimensión que es la eficacia en la producción, Gutiérrez (2014) definió a la eficacia como un buen desempeño siempre que se logren realizar todos los objetivos institucionales. Así, para el autor la eficacia fue conseguir los objetivos planteados por la entidad/empresa, a través de una adecuada administración de recursos.

Complementando lo anterior, Prokopenko (1999) precisó que la eficacia se obtiene al comparar los resultados conseguidos con el óptimo. Es por ello que, para este autor, para obtener la eficacia en la producción de la

organización se requería cotejar los productos obtenidos en el proceso productivo, con el objetivo planteado por la empresa/entidad.

Por su parte, Pérez (2009) consideró que la eficacia es el nivel de contribución del proceso al logro de las metas marcadas por la organización, en cuyo caso el proceso productivo es efectivo si su resultado corresponde a las metas marcadas. Así, según este autor, la eficacia de la producción estuvo medida siempre que la producción esté acorde con los objetivos planteados por la entidad/empresa.

Aunado a dicha forma de pensar, Navarrete (2023) señaló que la eficacia está relacionada con el logro de los resultados requeridos por la organización (las metas trazadas). Es así que, las metas mencionadas fueron determinadas por la misma empresa/entidad, y tienen como finalidad proveer los requerimientos de los clientes a través de los bienes y servicios que produjo la organización.

En relación con la segunda dimensión, esto es la eficiencia en la producción, Koontz et al. (2012) afirmaron que la eficiencia es que la organización como mínimo obtenga los recursos productivos que fueron planteados como objetivos de la empresa/entidad.

Por su parte, Gutiérrez (2014) señaló que la eficiencia es el resultado que se obtiene al relacionar la producción lograda en el proceso productivo, con los insumos que fueron consumidos en dicho proceso; por ello, señala el autor que se consiguió la eficiencia mejorando los recursos productivos.

De forma coincidente, Prokopenko (1999) señaló que con la eficiencia se calcula el grado de uso que la organización realiza de los recursos que se utilizan en el procedimiento productivo, y así desarrollar un producto con valor para el cliente. Ello, aunado con lo señalado por Pérez-Fernández (2009), quien precisó que la eficiencia de la producción es el resultado obtenido al relacionar el producto resultante del proceso de producción con los insumos que se utilizaron de forma unitaria. Es por ello que, para estos autores un

proceso será eficiente si se optimiza el uso de los recursos requeridos para el proceso productivo.

Sobre la tercera dimensión de satisfacción laboral SL, Andresen et al. (2007) consideraron que la SL es un estado emocional positivo; para estos autores el estado de satisfacción fue alcanzado debido a que se satisficieron algunos requerimientos individuales en el centro laboral, por parte de la organización. Una definición similar, Sánchez et al. (2014) conceptualizaron a la SL como un estado emocional en una situación determinada, y relacionada con el asentimiento del trabajador del centro laboral (conformidad de algo que le fue brindado al trabajador).

Para Morillo (2006) la SL fue considerada como la forma en la cual los trabajadores entienden su trabajo; esto es de forma favorable o desfavorable. Para este autor, la satisfacción laboral fue la forma como entienden los trabajadores de una organización el ambiente de su centro laboral, lo cual estuvo relacionado con varios factores personales, laborales e interpersonales.

Finalmente, tenemos a Mason y Griffin (2002) quienes indicaron que la SL debe ser entendida a nivel individual y grupal. Por ello, para estos autores la satisfacción laboral incluyó una tarea de grupo; esto es, una actitud compartida del grupo de trabajo/compañeros hacia sus asignaciones laborales y hacia el ambiente del centro laboral.

Este estudio tuvo como objetivo general analizar la relación de la RP en la PD, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023; por lo que correspondió considerar el grado de complacencia del empleado en su entorno (fuera o dentro del centro laboral), siendo responsabilidad de la entidad el adoptar medidas y diseñar políticas que contribuyan con la buena gestión de los trabajadores a fin de que disminuya la RP.

Así, la presente investigación analizó la trascendencia que tiene de la RP en la organización, pero ello no sólo llevó a pensar a una rotación de personal como símil de ausentismo en el centro laboral, sino que como

también la posibilidad de una rotación interna situación que si bien repercutió en la PD de la empresa fue de forma positiva, pues a través de la rotación interna se procuró facilitar al personal interno “cliente interno” herramientas para conocer mucho más de la organización, de su funcionamiento y de otra parte del personal de la empresa con la que no tenía relación alguna, generándose mayor acercamiento entre el empleado y el centro laboral.

Finalmente, la investigación realizada tuvo como punto de partida para la formulación del problema el nuevo enfoque de la gestión pública que implica ubicar al ciudadano del lado de la administración, no frente de ella; esto quiere decir que la nueva gestión pública no busca enfrentamientos sino armonizar relaciones entre agentes. Tal perspectiva estuvo de la mano con el número 16 (dieciséis) de los 17 (diecisiete) objetivos de desarrollo sostenible ODS que podemos considerar como temas urgentes e importantes que decidieron considerar dentro de sus agendas los países de América Latina.

Así, el referido ODS incluyó temas como la paz, justicia e instituciones sólidas, encontrándose más relacionado con el presente estudio toda vez que partiendo que una institución que contiene servidores públicos que además de capacitados se involucren con su entidad y con el servicio que brinda de hecho brindará como resultado la solidez de todo el aparato estatal y la satisfacción de toda la ciudadanía en general.

Resulta claro entonces que, frente al problema avizorado, es el Estado como gestor por naturaleza quien debe plantear políticas públicas y/o marcos adecuados para promover la PD de los servidores públicos, la solidez de las organizaciones y la satisfacción de los ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se basó en el paradigma positivista; así, según Cascante (2003) este modelo realizó investigaciones con la finalidad de comprobar o rechazar la hipótesis inicialmente planteada, utilizando para ello enfoques metodológicos cuantitativos. En ese sentido, mediante el enfoque cuantitativo se realizó el análisis de si existe relación significativa de la RP en la PD, en una entidad de Lima Sur, 2023.

De acuerdo con De Franco y Solórzano (2020) el enfoque cuantitativo involucró un proceso lineal con varias etapas, como son el planteamiento del problema, revisión documentaria/teórica, formulación de hipótesis, metodología, población e instrumentos de recolección de información los cuales deben ser válidos y confiables; procediéndose a analizar los resultados obtenidos con el método hipotético-deductivo e inductivo, según corresponda.

Así, el paradigma positivista en el cual se sustentó el presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo; esto es que a través de la recolección de datos y el uso de la estadística se buscó confirmar la hipótesis general planteada, así como las hipótesis específicas que se dieron a partir de la misma.

3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se asumieron dos aspectos; primero por su alcance, fue del tipo básica ya que de acuerdo con Naidorf et al. (2019) este tipo de investigación se enfocó en que para resolver los problemas determinados por los investigadores resulta importante contar con un sustento teórico adecuado; y segundo por su profundidad; fue descriptivo explicativo, pues como bien señaló Ortiz (2011) la intención es que a través de las descripciones y detalles que se realicen se logre construir una interpretación total de las variables materia de análisis, así como del contexto.

Así, el presente trabajo por su alcance fue aplicada, pues el análisis del presente trabajo fue utilizado para resolver el problema planteado que fue tomado de la realidad, y por su profundidad fue descriptivo explicativo, pues establece el nivel de relación de la variable 1 (RP) respecto de la variable 2 (PD).

3.1.2 Diseño de Investigación

La investigación fue correlacional, transversal, no experimental, pues buscó analizar las variables del presente trabajo, así como la relación de la primera variable con respecto de la segunda, en un espacio de tiempo (año 2023). En este sentido, fue correlacional, pues como señaló Reidl (2012) la investigación correlacional evalúa la medida en que la RP se relacionó con la PD. Además, fue transversal, ya que como mencionaron Rodríguez y Mendivelso (2018) la investigación con diseño trasversal incluyó las condiciones que tengan los individuos materia de estudio en un momento determinado.

Asimismo, este estudio fue no experimental, pues según Agudelo et al. (2008) los sujetos que fueron evaluados o analizados se estudiaran en su ambiente natural, ya que no se realizó alguna variación intencional de las variables. Por todo ello, el método fue el hipotético deductivo, pues como bien señalaron Arias et al. (2021) primero se determinó el objeto del presente trabajo de investigación a través del problema planteado, luego se propusieron hipótesis, posterior a ello se elaboraron instrumentos a fin de aplicarlos en la realidad con los sujetos materia de investigación y así contar con resultados, y finalmente se contrastaron los resultados obtenidos con las hipótesis planteadas inicialmente.

Así, lo que se pretendió realizar a través del presente estudio es analizar las variables y confirmar o no la hipótesis

general; esto fue analizar el resultado de la aplicación de instrumentos en la muestra censal elegida, la existencia de la relación entre la primera variable sobre la segunda, para así dar una respuesta frente al problema planteado.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Rotación laboral

- **Definición conceptual:** Chiavenato (2004) señaló que la RP es el desplazamiento de los trabajadores en una organización.
- **Definición operacional:** La RP estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: clima laboral, selección de personal y remuneración de personal.
- **Indicadores:** Ambiente de trabajo, relaciones, conflictos, necesidad de trabajo, procesos de selección, y salario directo e indirecto.
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala de medición ordinal de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

Variable 2: productividad

- **Definición conceptual:** Según Gutiérrez (2014) la PD estuvo estrechamente relacionada con los resultados obtenidos en el procedimiento de producción de la organización.
- **Definición operacional:** La PD abarcó las siguientes dimensiones: la eficiencia en la producción, la eficacia en la producción, y la satisfacción laboral.
- **Indicadores:** Consumo de materiales, consumo de máquinas y equipo, tiempo de atención, calidad de servicio, satisfacción, confiabilidad, motivación, compromiso y competencias.
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala de medición ordinal de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Según Sevillano (2023) está compuesto por individuos, elementos u objetos que comparten rasgos similares y sobre los cuales se realizó la investigación.

Así, diremos que para la presente investigación se tomó a consideración a los trabajadores del área de atención al ciudadano de una entidad estatal de Lima Sur que consta actualmente de 86 personas.

3.3.2 Muestra: Según Sevillano (2023) está conformado por la población que en realidad es motivo del análisis y que debe ser representativa del total de la población que se pretende analizar. Así diremos que para una adecuada investigación resulta importante considerar la cantidad objeto de análisis con la finalidad de obtener resultados confiables.

3.3.3 Muestreo: Así, de acuerdo con Sevillano (2023) puede darse un muestreo probabilístico aleatorio (al azar) o no probabilístico intencional (determinado por parte del investigador y se justifica por alguna situación).

No obstante, lo mencionado, de acuerdo con Oseda et al. (2018), en caso la población indique un número de participantes menor o igual a 100 sería recomendable considerar a todos los participantes. Así, de acuerdo con Arias (2016), existe la probabilidad de incluir a todos los participantes en el trabajo de investigación.

Así, para el presente trabajo se utilizó a la población total del área de atención al ciudadano de la entidad estatal de Lima Sur materia de investigación, ya que se contó con los 86 trabajadores (personal activo del 2023).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio planteó desarrollar a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos TIDRD. Así, según Hernández et al. (2017) este procedimiento tuvo como propósito adquirir datos para medirlos, siendo que la información recolectada fue percibida directa o indirectamente por los sentidos.

Según Muñoz et al. (2001), en la investigación científica se aplicaron diversas TIDRD; así, como el enfoque fue cuantitativo es común utilizar cuestionarios, entrevistas, entre otros.

Es por ello que, el presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, se utilizó como técnica la encuesta. Así, la encuesta para García et al. (1986) fue el procedimiento de recolectar y analizar una variedad de información de una población y/o muestra representativa con la finalidad de explorar, describir, explicar situaciones, características o casos.

Por su parte, el instrumento a utilizar es el cuestionario, que según Jiménez et al. (2006) esta herramienta es creada a través de un proceso técnico que incluye variables, objeto de estudio, cuyas preguntas están organizadas y son objetivas, por lo que su creación y validación es compleja.

Es por ello que, para la fabricación del cuestionario se utilizó la escala de Likert, que según Bedoya (2017) es un instrumento de medición utilizado en la investigación del tipo cuantitativa para la medición a un nivel ordinal, incluye una serie de perfiles que son puestas por el investigador para ser medidas, por lo cual a las respuestas brindadas se les asignó un valor a fin de obtener una puntuación final y se pueda conocer la posición del evaluado en la escala desarrollada.

Así, al contar con el instrumento, se procedió a la validación del mismo el cual se realiza con el análisis de los expertos que son dos profesionales máster en metodología de la investigación y uno en gestión, siendo los siguientes profesionales: Mg. Ricardo Milla Toro, Mg.

Michael Iván Mendieta Pérez y Mg. Karol Zusety Contreras Infantes. Ello debido a que, como bien señalan Alarcón y Muñoz (2008) la validez del instrumento refiere a que la medición que se realice refleje la realidad que se pretende medir de forma precisa.

A ello cabe agregar que, los instrumentos además de ser validados deben ser confiables, siendo que según Shugars et al. (1996) éstos serán confiables siempre que se evidencie interrelación; esto es coherencia lógica y consistencia técnica entre las variables y sus mediciones.

En relación con la confiabilidad de los instrumentos, de acuerdo con lo señalado por Taber (2018), son confiables pues se verificó su confiabilidad con el sistema Alfa de Cronbach (Taber, 2018). Así, se procesaron con el referido sistema a ambas variables (rotación de personal y productividad) haciendo uso del coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo para la primera variable (rotación de personal) 0.940 que significa que el cuestionario tiene un nivel fuerte de confiabilidad, luego se procedió la evaluación con la segunda variable (productividad) se obtuvo 0.939 de fiabilidad, mostrando un nivel fuerte de confiabilidad.

Tabla 1 *Confiabilidad para el instrumento rotación de personal*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.940	23

Tabla 2 *Confiabilidad para el instrumento productividad*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.939	20

3.5 Procedimientos

En la presente investigación se aplicó el instrumento del cuestionario a la muestra censal mencionada, los resultados se procesaron con el programa estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences SPSS versión 26. Así, la información obtenida fue contrastada con los antecedentes y las teorías propuestas, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

Así, en la primera etapa de estudio se coordinó con la Jefatura del área de atención al ciudadano de una entidad limeña a fin de aplicar el instrumento; luego en una segunda etapa se explicó brevemente a la muestra censal la investigación y el propósito de la misma, explicándose claramente que las encuestas eran anónimas y el tipo de información requerida; posteriormente, en la tercera etapa se verificó el llenado y la recopilación de los datos generados con la encuesta; la cuarta etapa refiere a analizar la información resultante, y a través de la quinta etapa se realizó la interpretación de los resultados, estableciéndose la conclusión y recomendación respectiva.

3.6 Método de análisis de datos

El método a utilizar para el análisis de datos es Rho de Spearman, y tiene como finalidad buscar la relación entre las variables de RP y PD, con sus respectivas dimensiones, para cada caso.

3.7 Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación se realizó tomando a consideración los requisitos éticos establecidos para su elaboración final

y cumplió con las normas, reglamentos, directivas y varias otras normas legales y administrativas vigentes de la UCV.

La investigación se basa en el supuesto de que las ideas expresadas por otros investigadores son respetadas, citadas adecuadamente y se les da el valor que merecen.

En resumen, se cumplieron y siguieron las pautas de estándares de la 7ma edición de la Asociación Estadounidense de Psicología (APA).

IV. RESULTADOS

Los resultados son los obtenidos luego de aplicar los instrumentos en la población censal menciona compuesta por 86 trabajadores. Cabe precisar que los dos instrumentos fueron validados por tres especialistas (2 metodólogos y 1 especialista en gestión pública).

Inicialmente se realizó la prueba de normalidad, luego las dos estadísticas mencionadas en el procedimiento. Para ello, considerando que los datos son mayores a 50, se aplicó la prueba de *normalidad Kolmogorov-Smirnov*.

Se debe considerar que en este caso la siguiente hipótesis para normalidad:

Hipótesis nula: Los datos tienen una distribución normal (se acepta la hipótesis nula si el grado de significancia es mayor o igual a 0,05)

Hipótesis alterna: Los datos no tienen distribución normal (se acepta la hipótesis alterna si el grado de significancia es menor a 0.05)

En relación al nivel de significancia: La Confianza es del 95%, con un rango de error al 5%:

Tabla 3 *Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico gl		Sig.
<i>Rotación laboral</i>	.088	.000	86
Productividad	.066	86 .000	

Así, considerando que los datos son mayores a 50 se procedió a realizar la prueba de normalidad kolmogov-smirnov, obteniéndose un resultado menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, eso quiere decir que los datos no siguen una distribución normal por lo cual se tendrían que realizar pruebas no paramétricas.

Posteriormente se realiza la prueba de correlación de hipótesis utilizando el método de coeficiente de correlación de rangos de Spearman para pruebas no paramétricas.

Luego, corresponde visualizar la estadística descriptiva que tiene como finalidad visualizar las frecuencias de cada una de las variables, así como de sus dimensiones en cada caso.

Tabla 4 *Distribución de frecuencias de la variable Rotación de Personal*

	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Rotación de Bajo		[23-53,7]	6	7,0%
Personal		[53,8- 84,3] Medio	53	61,6%
		Alto [84,4-115]	27	31,4%
Total			86	100,0%

Nota. Porcentaje de los niveles de la variable Rotación de Personal

El 61,6 % del área de atención al ciudadano de la entidad del estado que fue encuestada indicó que el nivel de rotación es media y sólo el 7,0 % de dicha oficina consideró que la rotación es baja. Dicho resultado es importante a considerar pues resulta claro que el personal de dicha entidad es consciente de que en el área medianamente se aplica la rotación de personal.

Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Rotación de Personal

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Clima Laboral			
Bajo	[10 – 23,3]	5	5,8%
Medio	[23,4 – 36,7]	50	58,1%
Alto	[36,8 - 50]	31	36,0%
Total		86	100,0%
Selección de Personal			
Bajo	[8 – 18,6]	6	7,0%
Medio	[18,7 – 29,3]	41	47,7%
Alto	[29,4 - 40]	39	45,3%
Total		86	100,0%
Remuneración de Personal			
Bajo	[5 – 11,7]	21	24,4%
Medio	[11,8 – 18,3]	44	51,2%
Alto	[18,4 - 25]	21	24,4%
Total		86	100,0%

Nota. Porcentaje de los niveles en dimensiones de la variable Rotación de Personal.

En lo relacionado con el clima laboral del área en la que se realizó la encuesta se visualiza que los encuestados consideran que tienen un clima regular/medio, tal resultado es similar para lo relacionado con la selección de personal y la remuneración de personal. Así si bien los porcentajes son diferentes en números, de acuerdo a los parámetros de medición se tienen que en todas las dimensiones la percepción de las dimensiones es medio/regular.

Tabla 6 *Distribución de frecuencias de la variable Productividad*

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje	
Productividad Medio	Bajo	[20 - 47]	7	8,1%
		[48 – 73,7]	43	50,0%
	Alto	[73,4-100]	36	41,9%
Total		86	100,0%	

Nota. Porcentaje de los niveles de la variable Productividad.

El 50,0% del área de atención al ciudadano de la entidad consideró que presentan un nivel medio de productividad, y el 8,1% de la oficina tiene la noción de que la productividad es baja.

Tabla 7 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable *Productividad*

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Eficiencia en la producción	[10 – 23,3]	12	14,0%
Bajo	[23,4 – 36,7]	41	47,7%
Medio	[36,8- 50]	33	38,4%
Alto			
Total		86	100,0%
Eficacia en la producción	[5 – 11,7]	6	7,0%
Bajo	[11,8 – 18,3]	35	40,7%
Medio	[18,4 - 25]	45	52,3%
Alto			
Total		86	100,0%
Satisfacción Laboral	[5 – 11,7]	13	15,1%
Bajo	[11,8 – 18,3]	44	51,2%
Medio	[18,4 - 25]	29	33,7%
Alto			
Total		86	100,0%

Nota. Porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable Productividad

En relación con las dimensiones que conforman la productividad, la satisfacción laboral tiene un nivel medio, al igual que a eficiencia; no obstante, la eficacia en la producción si tiene un nivel alto.

Con la finalidad de probar la hipótesis general planteada en la presente investigación; esto es si existe relación significativa de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023 se realizó el

análisis de correlación entre las dos variables a través del software SPSS v. 26

En ese sentido, se utilizó para la demostración de la hipótesis general y específicas:

1. Nivel de significancia: $\alpha=0,05$.
2. Estadístico de prueba: Correlación Rho de Spearman
3. Estimación del p-valor. P-valor = 0,000 = 0,00%

Tabla 8 Correlaciones entre las variables Rotación de Personal y Productividad

Variables		Rotación de personal	Productividad
Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,007
	Sig. (bilateral)		-,948
Rho de Spearman	N	86	86
	Coeficiente de correlación	,007	1,000
Productividad	Sig. (bilateral)	-,948	
	N	86	86
Total		86	86

Para el caso del análisis correlacional se aplicó el método Rho de Spearman, en la cual se tuvo como referencia el nivel de significancia de 0,05.

En este sentido, se analizó considerando:

Hipótesis nula: Se rechaza la hipótesis de correlación entre variables (nivel de significancia menor a 0,05)

Hipótesis alterna: Se confirma la hipótesis de correlación entre las variables (nivel de significancia mayor a 0,05)

Al realizar la evaluación se tiene que el nivel de significancia es de -,948, el cual es menor a 0,05, es por ello que se procede a adoptar la hipótesis nula, rechazando la hipótesis de correlación entre las variables. Se concluye que no hay correlación entre las variables; no obstante ello, se realizó el análisis de correlación entre la variable Rotación de personal y las dimensiones de la Productividad (Eficiencia en la Producción, Eficacia en la Producción y Satisfacción Laboral).

El análisis de la hipótesis específica referida a que, si existe relación significativa de la rotación del personal en la eficiencia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023.

Tabla 9 *Correlaciones entre la variable Rotación de Personal y Eficiencia en la Producción*

Variables		Rotación de personal	Eficiencia en la Producción
Personal Coeficiente de correlación		1,000	,017
Rho de Spearman Sig. (bilateral)			-,876
Eficiencia en la Producción	N	86	86
	Coeficiente de correlación	,017	1,000
	Sig. (bilateral)	-,876	
	N	86	86
Total		86	86

Rotación de personal y eficiencia en la producción (nivel de significancia menor a 0,05).

Hipótesis alterna: Se confirma la hipótesis de correlación entre la variable rotación de personal y eficiencia en la producción (nivel de significancia mayor a 0,05).

Al realizar la evaluación se tiene que el nivel de significancia es de -,876, el cual es menor a 0,05, es por ello que se procede a adoptar la hipótesis nula, rechazando la hipótesis de correlación entre la variable rotación de personal y la dimensión eficiencia en la producción. Se concluye que no existe correlación entre la variable de rotación de personal y la dimensión de eficiencia en la producción.

Análisis de la hipótesis específica referida a que si existe relación significativa de la rotación del personal en la eficacia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023

Tabla 10 *Correlaciones entre la variable Rotación de Personal y Eficacia en la Producción*

Variables	Rotación de personal		Eficacia en la Producción
Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,199
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)		-,067
	N	86	86
Eficacia en la Producción	Coeficiente de correlación	,199	1,000
	Sig. (bilateral)	-,067	
	N	86	86
Total		86	86

rotación de personal y eficacia en la producción (nivel de significancia menor a 0,05).

Hipótesis alterna: Se confirma la hipótesis de correlación entre la variable rotación de personal y eficacia en la producción (nivel de significancia mayor a 0,05).

Al realizar la evaluación se tiene que el nivel de significancia es de -,067, el cual es menor a 0,05, es por ello que se procede a adoptar la hipótesis nula, rechazando la hipótesis de correlación entre la variable rotación de personal y la dimensión eficacia en la producción. Se concluye que, no existe correlación entre la variable de rotación de personal y la dimensión de eficacia en la producción.

Análisis de la hipótesis específica referida a que si existe relación significativa de la rotación del personal en la satisfacción laboral, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023

Tabla 11 *Correlaciones entre la variable Rotación de Personal y Satisfacción Laboral*

Variabes		Rotación de personal	Satisfacción Laboral
Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,0.27
	Sig. (bilateral)		-,808
Rho de Spearman	N	86 -	86
	Coeficiente de correlación	,0.27	1,000
Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	-,808	
	N	86	86
Total		86	86

Rotación de personal y satisfacción laboral (nivel de significancia menor a 0,05).

Hipótesis alterna: Se confirma la hipótesis de correlación entre la variable rotación de personal y satisfacción laboral (nivel de significancia mayor a 0,05).

Al realizar la evaluación se tiene que el nivel de significancia es de -,808, el cual es menor a 0,05, es por ello que se procede a adoptar la hipótesis nula, rechazando la hipótesis de correlación entre la variable rotación de personal y la satisfacción laboral eficacia. Se concluye que, no existe correlación entre la variable de rotación de personal y la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el analizar la relación existente entre la RP y la PD, para ello se aplicaron los instrumentos en el área de atención al ciudadano de una entidad estatal, teniendo como resultado el no lograr comprobar la hipótesis general planteada; esto es, no se logró comprobar a través del cuestionario aplicado que existe siquiera correlación entre las variables mencionadas.

Los resultados que se consiguieron en el área materia de estudio dejaron muchas interrogantes que intentaré descifrar en las siguientes líneas. Asimismo, me parece importante considerar antes de empezar con la discusión que, durante el desarrollo del presente trabajo se ha pretendido desde un primer momento plantear a la RP en el plano interno, dentro de la organización; no como un símil del ausentismo laboral sino como una herramienta que puede ser utilizada por los empleadores de ser el caso, ello aunado con las dimensiones utilizadas, así como el tipo de preguntas que intentaron descubrir si tal planteamiento era viable en la organización que se aplicó y si afectaba a la PD.

Sobre el particular, corresponde mencionar que con el primer resultado obtenido no se comprobó la hipótesis general, pues no se logró comprobar la existencia de relación entre las variables, siendo que el resultado obtenido es que correlación negativa muy alta, lo cual pudo ser causado a diversas situaciones que es importante analizar y que en base a todo lo revisado, la entidad no se está percatando.

Así, es importante considerar que las entidades estatales tienen una finalidad pública de “servir”; ello es importante mencionar, pues todas las personas que integran las instituciones estatales independientemente del puesto que les tocó desempeñar son “servidores públicos”. En ese sentido, los trabajadores de dichas entidades estatales deben de estar dispuestos a servir a los administrados y para ello dichas empresas estatales deben buscar capacitar a todos sus trabajadores brindándoles de este modo todas las habilidades y herramientas necesarias para cumplir como servidores públicos,

y así logren satisfacer las necesidades requeridas por los ciudadanos de la mejor manera; esto es administración eficiente de recursos.

Con la nueva visión de la Gestión Pública que tiene como finalidad la Excelencia en la Atención al Ciudadano, se planteó como hipótesis general la probable relación significativa entre RP y PD que no se comprobó en el presente estudio. Tal resultado contrasta con realidades internacionales mencionadas en los antecedentes en Colombia y México, siendo que tanto en las investigaciones realizadas por Martínez (2021) y Cepeda (2020), respectivamente, se concluyó que si existe correlación entre las variables de RP y PD, siendo que en uno y en otro caso mencionan el tema emocional (intangibles) por parte de los trabajadores como un elemento que de forma subrepticia algunas veces influye en ambas variables tanto en la RP así como en la PD, y como la variación de la primera podría perjudicar o no a la segunda. No obstante, de acuerdo a los resultados evidenciados en la presente tesis tal situación no se ha comprobado para el área materia de estudio, descartando en primer plano el tema emocional como parte relevante para dichos trabajadores.

De acuerdo con lo señalado por ambos autores, considero que el resultado arrojado podría tener otro tipo de variables que no se pueden percibir en este primer análisis. Así, considero que si bien la PD de una empresa puede deberse a muchos factores uno de ellos puede ser la RP, si bien en este caso no pudo comprobarse esta hipótesis puede deberse a otros factores alternos que no coadyuvaron con lograr probar la relación entre ambas variables.

En este primer análisis, lo que podríamos concluir inicialmente es que ambas variables tanto RP así como PD pueden tener un bajo factor emocional que involucre a diferencia de los casos mencionados en los antecedentes donde si se mostró una correlación, en cambio para el caso aplicado no.

Así, para ello, resulta importante analizar las dimensiones mediante las cuales se está midiendo la RP, de ello podemos concluir que no existe a primera intención un factor emocional que influya de alguna forma en el

colaborador al que se le aplicó el cuestionario, pues la medición en relación al clima laboral, selección de personal y remuneración de personal es regular/medio; esto es, en base a todo lo revisado, una visión mediocre del trabajo que realizan sus labores sin expectativas de superación y sólo tratando de conservar lo que tiene, y realizando lo necesario, no más de lo requerido para ello.

Es así como, la expectativa del trabajador encuestado no condice con la nueva visión de la Gestión Pública donde la perspectiva es la excelencia en la Atención al ciudadano y para conseguir ello se debe superar los requerimientos de los clientes, para este contexto los ciudadanos que son quienes acuden a la entidad con la finalidad de ser atendidos, buscan ser satisfechos en su atención y requerimientos en el menor tiempo posible.

En relación con el primer objetivo específico, respecto a analizar la existencia de la relación entre RP y eficiencia en la producción, se pudo visualizar que el resultado fue también negativo; esto es que no se logró evidenciar relación entre ambos obteniéndose como resultado correlación negativa alta. En ese sentido, se tiene que del resultado obtenido para el área de atención al ciudadano de la entidad estatal la RP no guarda relación con la eficiencia en la producción.

Tal resultado no condice con la investigación realizada en Ecuador, por Salvador (2019) y Coronel (2022), pues en estos estudios se comprobó que la RP y la PD si tienen correlación siendo que al percatarse de ello los jefes de la organización generaron alternativas a fin de crear un mejor impacto en el trabajador y optimizar la eficiencia en la productividad. En cambio, los resultados obtenidos en el presente estudio demostraron que para la población de la entidad del estado materia de investigación las mejoras que se pueden desarrollar con respecto al personal y/o cambios internos en principio no generarían ningún cambio con la eficiencia de la producción; esto es que del mismo modo ocurran o no cambios los resultados u objetivos trazados se cumplirán a corto o largo plazo por parte de los trabajadores de acuerdo al ritmo de trabajo adoptado sin alteración alguna.

En este aspecto, al igual que cuando se evaluó el objetivo general corresponde considerar que sería interesante inyectar alguna motivación o alguna situación alterna que pueda avivar la emoción de los trabajadores para que así dejen de tomar o aplicar una visión de mediocridad y buscar mejorar su nivel de prestación de servicio.

Es importante considerar como se mencionó la nueva visión de la gestión pública y buscar la excelencia en la atención al ciudadano y motivar a los colaboradores de las entidades del estado. Así, si bien en este caso no pudo comprobarse la relación planteada en este primer objetivo específico entre RP y eficiencia en la producción, si corresponde evaluar las posibles causas de lo evidenciado en el informe estadístico.

En relación con el segundo objetivo específico, respecto a analizar la relación de la RP con la eficacia en la producción, diremos que tampoco se pudo comprobar la relación entre ambas, siendo que el resultado obtenido fue correlación negativa moderada. Así, se tiene que del resultado obtenido al realizarse la medición con el programa utilizado se obtuvo como resultado que no se guarda relación entre la RP y la eficacia en la producción.

Esto es que, según el resultado se estaría contradiciendo inclusive la nueva visión de la gestión pública que enuncia que con una adecuada gestión de recursos se logra una excelente atención al ciudadano, pues la idea de la RP, visión interna-organizacional, es que el personal debe estar dinámico y que en el puesto que desempeñe logre hacer su trabajo de la mejor manera y en menor tiempo cumpliendo con los objetivos institucionales propuestos.

Así, tenemos que las investigaciones realizadas en Colombia por parte de Fontalvo et al. (2017), y en Perú por Toranzo (2022), concluyeron que en épocas actuales es importante analizar no sólo la PD como tal sino medirla en parámetros de calidad como la eficacia que hace referencia al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En ese sentido, y acorde con la visión de la nueva gestión pública resulta importante contrastar los resultados obtenidos en el área evaluada con

la realidad actual de la gestión pública y así incluir motivación (temas intangibles emocionales) en el área de atención al ciudadano que conlleven a que mejore el ambiente regular de trabajo para así procurar la calidad en la producción, como por ejemplo con su eficacia. Así, si bien en este caso no pudo comprobarse la relación planteada en este segundo objetivo específico; esto es, la correlación entre RP y eficacia en la producción, si corresponde evaluar las posibles causas de lo evidenciado en el informe estadístico. En ese sentido, corresponde considerar que lo que claramente puede visualizarse es ausencia de un motor emocional entre los trabajadores, necesidad de conservación de condiciones actuales y un aparente temor o repulsión inclusive a cambios a nuevos escenarios.

En relación con el tercer objetivo específico respecto a analizar la relación de la RP y la satisfacción laboral, diremos que tampoco se logró comprobar la relación entre ambas, siendo que al igual que los anteriores el resultado obtenido no condice con lo encontrado en las investigaciones revisadas en los antecedentes, pues se obtuvo como resultado correlación negativa alta. Así, si bien a nivel nacional se realizaron estudios en varios lugares, los resultados arrojados siempre estuvieron relacionados con la existencia de correlación entre la RP y satisfacción de personal, siendo que la conclusión en cada una de las investigaciones realizadas señalaba la importancia de mejorar el estado emocional de los trabajadores de la organización, toda vez que a criterio de Flores (2021), Vivas (2020), Navarro (2022) y Espinoza (2022) la mejoría del clima laboral entre los trabajadores genera un impacto en su satisfacción en el centro laboral lo cual se ve reflejado en la RP.

Así, si bien los investigadores mencionados analizaron la RP desde una perspectiva un tanto diferente; esto es con el ausentismo laboral, resulta importante considerar que indistintamente a ello lo importante a resaltar es que el estado emocional de los trabajadores en el centro de trabajo genera una situación de apego o no con su trabajo lo cual conlleva a sentirse

satisfecho en su ambiente laboral y puede desencadenar su permanencia o ausentismo.

En este sentido, considero importante mencionar que, el resultado obtenido en el área de estudio debe ser tomado con cautela y puede deberse dicho resultado a factores como la rutina y costumbre en el área además de que, considerando el escenario actual de pocas convocatorias laborales, los trabajadores estén satisfechos por contar con un trabajo y dejan de lado otros aspectos emocionales con estar altamente satisfecho en este y buscar mejorar sus resultados, para así mejorar la PD por ejemplo. Así, si bien en este caso no pudo comprobarse la relación planteada en este tercer objetivo específico entre RP y satisfacción laboral, si corresponde evaluar las posibles causas de lo evidenciado en el informe estadístico.

Es por ello que, al visualizar que no se logró comprobar la relación entre ninguno de los objetivos planteados; esto es que no hay relación entre las variables y que tampoco existe alguna correspondencia entre la RP (entendida para este trabajo como rotación interna/cambios de labores temporales con la finalidad de dinamizar el trabajo en la organización) y las dimensiones de la PD, corresponde analizar cuál podría ser la causa de dicha situación.

Por ello, primero es importante comprender cada uno de los resultados obtenidos en cada variable (RP y PD) así como con sus dimensiones de cada una de ellas, para realizar un adecuado análisis respecto de la relación de la variable de la RP en la PD, que es el objetivo general del presente trabajo de investigación. Así, tenemos que al aplicar los instrumentos de los 86 encuestados más del 50% considera que la figura de la RP no es altamente aplicada en el área, siendo que se puede entrever por ello que de los colaboradores analizados la figura de estar estático en el puesto y de que no haya cambios es normal/regular, lo que puede dar tendencia a volver al trabajador rutinario y estático. A ello cabe agregar que, de acuerdo con los resultados dicha tendencia es replicada en las dimensiones de dicha variable.

Así, si bien se advierte que dentro de las dimensiones de la RP se tiene que los colaboradores consideran que el clima es medianamente tranquilo,

que además los trabajadores se sienten medianamente contentos con su remuneración; los trabajadores tienen un nivel de apreciación regular para la selección de personal, la lectura de ello es que debe de percibirse un nivel de conformismo y de no tener expectativa de crecimiento en el área de atención al ciudadano.

Es por ello que, si bien tal resultado no es visualizado en el estudio realizado eso es debido a que a criterio de los trabajadores a los cuáles se realizó la encuesta no están muy involucrados con la RP y por ello presentan un estado emocional regular/medio. Así, al parecer los trabajadores están más enfocados con la continuidad de labores rutinarias y sin cambios y para ellos dicha situación está bien, no genera situaciones positivas, pero tampoco cambios que puedan ocasionar efectos negativos en la organización y en sus labores.

Entonces, si bien los resultados obtenidos con la aplicación de instrumentos en el área de atención al ciudadano materia de análisis no logró coincidir con ninguno de los antecedentes, no significa que el procesamiento de datos fue incorrecto o errado, sino que actualmente dicha oficina no tiene una experiencia de rotación interna de forma regular, y que dicha situación a los trabajadores les parece bien y están medianamente conformes con el estado estático de su trabajo.

Finalmente, resulta importante mencionar que considerando que la orientación de la Nueva Gestión Pública es el ciudadano y que los servidores públicos deben brindar una buena atención, debe tomarse en consideración lo importante que es dinamizar los conocimientos de los servidores públicos sea a través de RP internas y/o capacitaciones regular con la finalidad de que los ciudadanos que acudan a las oficinas se retiren satisfechos y que la información requerida sea atendida.

Es por ello importante que, los jefes y/o coordinadores a nivel de área y organizacional gestionen adecuadamente al personal con el que cuentan y preferir el bienestar del ciudadano, siendo por ello necesario dinamizar los puestos de trabajo a través de la RP.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación con el objetivo general, se determinó que existe correlación negativa alta entre la RP en la PD en una entidad estatal de Lima Sur en el año 2023, pues el nivel de significancia fue de $-,948$, el cual es menor a $0,05$, por lo que se procede a rechazar la existencia de correlación entre las variables.

Segunda. En relación con el primer objetivo específico diremos que, se determinó que existe correlación negativa alta entre la RP y la eficiencia de la producción en una entidad estatal de Lima Sur en el año 2023, pues el nivel de significancia es de $-,876$, el cual es menor a $0,05$, por lo que se procede a rechazar la existencia de correlación entre la variable RP y la dimensión eficiencia en la producción.

Tercera. En relación con el segundo objetivo específico diremos que, se determinó que existe correlación negativa moderada entre RP y la eficacia de la producción en una entidad estatal de Lima Sur en el año 2023, pues el nivel de significancia es de $-,067$, el cual es menor a $0,05$, por lo que se procede a rechazar la existencia de correlación entre la variable RP y la dimensión eficacia en la producción.

Cuarta. En relación con el tercer objetivo específico diremos que, se determinó que existe correlación negativa alta entre RP y la satisfacción laboral en una entidad estatal de Lima Sur en el año 2023, pues el nivel de significancia es de $-,808$, el cual es menor a $0,05$, por lo que se procede a rechazar la existencia de correlación entre la variable RP y la dimensión satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda que las personas a cargo de la gestión organizativa de las entidades públicas capaciten a los gestores del área de recursos humanos con la nueva visión de la Gestión Pública que tenga como centro la atención al ciudadano, ello con la finalidad de que el área a cargo del reclutamiento de personal considere dicho valor al momento de contratar personal para la organización.

Segunda. El personal a cargo de la administración de los recursos humanos debe tomar conciencia de que para conseguir una excelencia en la atención al ciudadano, se debe contar con un personal que además sea dinámico y se involucre laboral y emocionalmente con la entidad, por ello se sugiere que los gestores del área de recursos humanos promuevan actividades institucionales que tengan como finalidad que todos los trabajadores se involucren internamente y se familiaricen.

Tercera. Se recomienda a los encargados de las áreas internas que por lo menos de forma preliminar promuevan dinamizar sus actividades con todos sus trabajadores; esto es que el personal de su área pueda desempeñar o conocer todo el proceso/gestiones que se desarrolla en su propia área y que sea acorde con sus capacidades profesionales. Ello en la medida que, para poder medir al área de atención al ciudadano nuevamente, éstos cuenten con la experiencia de una rotación interna por lo menos en su misma área.

Cuarta. Se recomienda a los trabajadores de la entidad de las diversas áreas que estén abiertos a las nuevas propuestas de dinamizar actividades dentro de las áreas internas y a las capacitaciones que el área de recursos humanos informe, siendo que además de promover su crecimiento profesional mejorará la calidad de servicio y productividad de la organización.

REFERENCIAS

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (n.d.). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*.
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabrie I_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabrie%20I_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf)
- Alarcon, A. & Muñoz, S. (2008). Medición en salud: Algunas consideraciones metodológicas. *Revista Médica de Chile*, 136(1), 125–130.
<https://doi.org/10.4067/S0034-98872008000100016>
- Alvarado, C. (2021). *Trabajo remoto y productividad del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Morropón 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67799>
- Andresen, M., Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research*, 28(4), 714–734.
<https://doi.org/10.1007/s12122-007-9010-5>
- Arango, O. (2023). *Riesgos laborales y la rotación del personal de enfermería de un Hospital, Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/110631>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (7. a ed.). Alegría; El Pasillo; Episteme.
<https://drive.google.com/file/d/1hPC6tjdJtkHnZNhGNCAsttmD3cv7ywh/view?fbclid=IwAR1cSfUk8vTKn9LGfPpC1zJGwlyL5JXddA8-2KPL3yEPr0IZcFu1—YcXo>

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1.a ed.). Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Becerra, L. (2019). *Rotación de personal y productividad de la empresa Torti Pieros EIRL*, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36758>
- Bedoya, J. (2017). *Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas de Bogotá] <http://hdl.handle.net/11349/6881>
- Cascante, L. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. *Revista Digital: Matemática, Educación e Internet*, 4(2). <http://funes.uniandes.edu.co/8120/1/pag1.html>
- Cepeda, R. (2020). *El salario Emocional y la rotación de personal en áreas administrativas: el caso de una empresa transnacional del sector de servicios*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. [https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/6119/Tesis M. FCA.2020.Salario.Cepeda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/6119/Tesis%20M.%20FCA.2020.Salario.Cepeda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.). Santa fe de Bogotá, Colombia: McGraw-hill/Interamericana, S.A https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. Primera Edición. México. Mc Graw Hill.
- <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Gestion%20del%20talento%20humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las organizaciones*. México. Mc Graw Hill. 442 pp.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. México. McGraw-Hill Interamericana. H. 502 pp.
- Coronel, S. (2022). *Absentismo y desempeño laboral en el personal de salud del Hospital de la Troncal–Cañar Ecuador 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95127/CoroneI_CSPSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, A., & Mc Manus, A. (2021). *Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile*. OIT Cono Sur– Informes Técnicos, 17, 1-88.
- http://www.oit.org/wcmstp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_798681.pdf
- De Franco, M. & Solórzano, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24
- <https://atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>
- Drucker, P. (2004). *La Sociedad post Capitalista*. Editorial Grupo Norma. Bogotá. pp 25-47

Espinoza, A., (2022). *Gestión de recursos humanos y rotación del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Aija - Ancash*, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/105359>

Flores, M. (2021). *Trabajo en equipo y la productividad laboral de los administrativos del área de mantenimiento de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5040/Miguel%20Arturo%20FLORES%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fontalvo, T., De La Hoz, E. & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

García F., Ibáñez, J., & Alvira, F. (1986). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Alianza Universidad Textos. <https://archive.org/details/elanalisisdelare0000unse/page/8/mode/2up>

Gestión, N. (2019, September 20). *¿Cómo afecta la alta rotación de personal en la productividad laboral?* | *ECONOMIA*. Gestión.

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/como-afecta-la-rotacion-de-personal-en-la-productividad-laboral-nndc-noticia/>

Gómez, L., Balkin, D., Cardy, R., & Delgado, M. (2011). *Gestión de recursos humanos*. Prentice-Hall.

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad total y productividad* (4ta edición). McGrawHill.

Sevillano, Y. (2023). *Inversión pública de la Municipalidad Provincial de Tumbes y su relación con la calidad de vida de su población: 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes].

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63984>

Hernández de Cos, P. (13-17 de junio de 2023). *Productividad, crecimiento sostenible y prosperidad*, 1-11 [Evento]. 45 aniversario de cinco días, Madrid, España

<https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/30771/1/IIPP-2023-06-13-hdc.pdf>

Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., & Cruz, L. (2017). Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50.

https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° Edición). McGraw Hill Interamericana

Ibáñez, B. (2015). *Artículo científico Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. España: Ediciones Paraninfo

Ilmi, S., Habizah, X, He. X, Gheda, M., & Liza, M. (2019). Employee Turnover of Quantity Surveying Firms in Malaysia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 636, 012020.

<https://doi.org/10.1088/1757899x/636/1/012020>

Jiménez, J., Sánchez, J. & Aguilar, F. (2006). Guía técnica para la construcción de cuestionarios. *Odisea Revista electrónica de pedagogía*

Koontz, H., Weihrich, H & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Mcgraw-Hill.

Krugman, P. (2016). La era de las expectativas limitadas. *Ariel*.

Lucero B. (2021). Problemas de productividad en Chile: el rol del estado en el diseño e implementación de una política industrial de desarrollo. *Gobierno y Administración Pública*, 1, 117–147.

<https://doi.org/10.29393/gp16pdf10006>

- Martínez, C. (2021). *Rotación laboral en las empresas privadas de Colombia*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/40461>
- Martínez, R., & María, L. (2012). El diseño de investigación en educación: conceptos actuales. *Investigación en educación médica*, 1(1), 35–39.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000100008
- Mason, C., & Griffin, M. (2002). Grouptask Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, 271–312.
- Mina, B. (2019). *Estudio de rotación de personal en una empresa del sector de alimentos y bebidas*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Occidente, Cali, Colombia].
<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/10965/4/T08497.pdf>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *SAPIENS*, 7(1), 43–58.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&tlng=es
- Muñoz, J., Quintero, J., & Munévar, R. (2001). *Cómo desarrollar competencias investigativas en educación*. Cooperativa Editorial Magisterio.

Naidorf, J., Vasen, F., & Alonso, M. (2019). Aunar criterios en un sistema fragmentado. Tensiones en torno a evaluación de la investigación aplicada y el desarrollo tecnológico en el origen de los proyectos de desarrollo tecnológico y social. *Eccos - Revista Científica*, 49, 1–21.

<https://doi.org/10.5585/ECCOS.N49.13325>

Narvaez, M. (2018, noviembre 16). *Rotación de personal. ¿Cuáles son las causas y cómo reducirla?* QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/rotacion-de-personal/>

Navarrete, R. (2023). *Gestión administrativa y clima organizacional en la institución educativa andres avelino CÁCERES, distrito Chincha Alta*. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Ica].

Navarro, M. (2022). *Influencia de la rotación de personal y la afectación al desarrollo sostenible en las instituciones educativas privadas-Huancayo 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Continental].

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/11207>

Ortiz, H. (2011). *Estudio descriptivo, explicativo e interpretativo de las estrategias de monitoreo cognitivo usadas por estudiantes universitarios en la comprensión de textos académicos durante la lectura en inglés* [Tesis de maestría, Universidad del Valle de Santiago de Cali].

<https://hdl.handle.net/10893/4127>

Oседа, D., Santacruz, A., Zevallos, L., Sangama, J., Cosme, L., Mendivel, R. (2018). *Fundamentos de la Investigación Científica*. Huancayo, Perú: Soluciones Gráficas

Patterson, M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation, *Journal of Organizational Behavior*, 26, 379.

- Pérez, J. (2009). *Gestión por procesos: Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid. Esic: 2009
<https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rezgestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-paramejorar-lagestic3b3n-de-la-organiz.pdf>
- Pérez, J. (2019). *La nueva gestión humana, Cómo liderar el cambio en un mundo empresarial con marea emocional*. España: Caligrama Ediciones
- Prokopenko, J. (1999). *La gestión de la productividad: Manual práctico*. Limusa: Noriega.
- Quevedo, E. (2018). *Compensación en un entorno volátil*. Debates IESA
- Reidl, L. (2012). El diseño de investigación en educación: conceptos actuales. *Investigación en educación médica*, 1(1), 35-39.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000100008&lng=es&tlng=es.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N. & Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Bogotá: Espacios.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S., De Cenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*. 15th Edition. Prentice Hall.
[http://www.mim.ac.mw/books/Organizational%20Behavior%20\(15e\).pdf](http://www.mim.ac.mw/books/Organizational%20Behavior%20(15e).pdf)
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147.
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>

Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, 1(35).

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M. & Sánchez, J. (2014). Características Organizacionales De La Satisfacción Laboral En España. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537–547.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155131802006>

Shugars, D., Benson, K., White, R., Simpson, K., & Bader, J. (1996). Developing a measure of patient perceptions of short-term outcomes of third molar surgery. *Journal of oral and maxillofacial surgery : official journal of the American Association of Oral and Maxillofacial Surgeons*, 54(12), 1402–1408.

[https://doi.org/10.1016/s0278-2391\(96\)90253-0](https://doi.org/10.1016/s0278-2391(96)90253-0)

Simonassi, S. (2020). El problema de la productividad en Argentina: perspectivas locales y transnacionales entre el primer peronismo y el frondicismo. Años 90. *Revista do Programa de Pós-Graduação em História da Universidade Federal do Rio Grande do Sul*, 27(0), 22.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8076623>

Taber, K. (2018). The use of cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48, 1273–1296.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s11165-016-9602-2>

Toranzo, A. (2022). *Rotación de personal y la influencia en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Punta*, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99302/Toranzo_C%c3%81R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vivas, G. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de un instituto de educación superior Piura*, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48407/Vivas_GGNSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las empresas*. (6th ed). Mc GrawHill. 646 pp

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/Administracion-de-RH-Werther.pdf>

ANEXOS:

Anexo 1. Tablas

1.1 Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Rotación de Personal	De acuerdo con Chiavenato (2004) la RP refiere al desplazamiento de los trabajadores de una organización.	La RP está compuesta por las siguientes dimensiones: clima laboral, selección de personal y remuneración de personal.	Clima Laboral	Ambiente de trabajo	Ordinal tipo Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).
				Relaciones	
				Conflictos	
			Selección de Personal	Necesidades de Trabajo	
				Procesos de Selección	
			Remuneración de Personal	Directa	
Indirecta					
Productividad	Según Gutiérrez (2014) la PD está estrechamente relacionada con los resultados que se obtienen dentro de un proceso de producción en la organización.	La PD abarca las siguientes dimensiones: la eficiencia en la producción, la eficacia en la producción, y la satisfacción laboral.	Eficiencia en la Producción	Consumo de Materiales	
				Consumo de Máquinas y Equipo	
				Tiempo de Atención	
			Eficacia de la Producción	Calidad de Servicio	
				Satisfacción	
				Confiabilidad	
			Satisfacción de Personal	Motivación	
				Compromiso	
				Competencias	

1.2 Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable s	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Rotación de Personal	Clima Laboral	Ambiente de trabajo	Tipo y diseño
¿Cuál es la relación de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?	Analizar la relación de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023	Existe relación significativa de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023			Relaciones	Enfoque: cuantitativo
					Conflictos	Tipo: Aplicada
				Selección de Personal	Necesidades de Trabajo	Diseño
					Procesos de Selección	No experimental
				Remuneración de Personal	Directa	Transversal
Indirecta	Población y muestra					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Productividad Laboral	Eficiencia en la Producción	Consumo de Materiales	Población: 86 colaboradores
¿Cuál es la relación de la rotación del personal en la eficiencia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?	Analizar la relación de la rotación del personal en la eficiencia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023	Existe relación significativa de la rotación del personal en la eficiencia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023			Consumo de Máquinas y Equipo	Muestra: 86 colaboradores
					Tiempo de Atención	Población total
¿Cuál es la relación de la rotación del personal en la eficacia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?	Analizar la relación de la rotación del personal en la eficacia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023	Existe relación significativa de la rotación del personal en la eficacia en la producción, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023		Eficacia en la Producción	Calidad de Servicio	Técnica e instrumento
					Satisfacción	Técnica: encuesta
Confiabilidad	Instrumento: cuestionario					
¿Cuál es la relación de la rotación del personal en la satisfacción laboral, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023?	Analizar la relación de la rotación del personal en la satisfacción laboral, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023	Existe relación significativa de la rotación del personal en la satisfacción laboral, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023.		Satisfacción Laboral	Motivación	Escala de medición tipo
					Compromiso	Likert, conformado por los siguientes valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).
			Competencias			

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

2.1. Cuestionario para la variable Rotación de personal

El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información acerca de las características de la Rotación de personal. El presente cuestionario es anónimo; por favor responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Se presenta enunciados relacionados con la rotación de personal, teniendo cinco posibles alternativas de respuesta. Marca una "x" la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE

	DIMENSIÓN 1 CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
1	La entidad utiliza comunicación efectiva para brindar información respecto de la gestión de la organización					
2	El jefe del área a cargo de la atención al ciudadano aterriza la información brindada por la entidad, en lo que involucra al servicio que se presta					
3	Su supervisor se comunica de forma clara y precisa respecto de las labores asignadas.					
4	El jefe o supervisor a cargo promueve la integración emocional de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.					
5	El jefe o supervisor a cargo promueve la integración académica de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.					
6	El jefe o supervisor a cargo promueve la integración profesional de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.					
7	El jefe o supervisor a cargo promueve la integración laboral de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.					
8	La entidad, el jefe o supervisor a cargo reconocen y valoran el desempeño de los trabajadores.					
9	El personal que actualmente trabaja en la entidad sugiere a su centro laboral como a un empleador ideal.					
10	El personal que labora actualmente en el área de atención al ciudadano ejerce en sus funciones sus conocimientos profesionales de su carrera.					
	DIMENSIÓN 2 SELECCIÓN DE PERSONAL	1	2	3	4	5
11	La entidad realiza convocatorias públicas de personal profesional para el área de atención al ciudadano					
12	La entidad realiza convocatorias públicas de practicantes para el área de atención al ciudadano					
13	El personal nuevo que ingresa a la entidad por un área diferente a la atención al ciudadano es capacitado respecto de la prestación del servicio que brinda dicha área					
14	El personal nuevo que ingresa a la entidad por un área diferente a la atención al ciudadano es informado respecto de la prestación del servicio que brinda dicha área					
15	El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es capacitado respecto de las competencias de la entidad.					
16	El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es informado respecto de las competencias de la entidad.					
17	El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es capacitado de las funciones de las otras áreas internas.					
18	El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es informado de las funciones de las otras áreas internas.					
	DIMENSIÓN 3 REMUNERACIÓN DE PERSONAL	1	2	3	4	5
19	El salario percibido por los trabajadores de atención al ciudadano es similar a sus pares de otras áreas internas.					
20	La remuneración mensual de los trabajadores ha sido incrementada en los últimos cinco años, considerando las condiciones de calidad de vida variables de la sociedad peruana.					

21	La remuneración mensual recibida por la prestación de servicio presencial, incluye actualmente el adicional por la prestación de servicio virtual adicional que realizas.					
22	El servicio virtual desarrollado por los trabajadores de la entidad (no incluido antes del periodo pandemia COVID-19), está incluido como parte del servicio laboral actual, en cada trabajador, sin incremento remunerativo.					
23	La nueva carga laboral virtual es tomada como regular y asignada al trabajador para ser cumplida en el mismo horario laboral, sin incremento remunerativo.					

2.2. Cuestionario para la variable Productividad

El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información acerca de las características de la Productividad. El presente cuestionario es anónimo; por favor responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Se presenta enunciados relacionados con la productividad, teniendo cinco posibles alternativas de respuesta. Marca una "x" la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

2) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE

DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA EN LA PRODUCCIÓN		1	2	3	4	5
1	El jefe del área de atención al ciudadano promueve la colaboración entre los equipos internos de trabajo, en caso de ausencias por caso fortuito o fuerza mayor.					
2	Los coordinadores de cada equipo interno trabajan de forma armoniosa y no tienen problemas de reemplazar a un colaborador en sus labores en caso sea necesario.					
3	El personal del área de atención al ciudadano es adaptable a los cambios que se impongan por necesidad del servicio					
4	El personal del área de atención al ciudadano toma en forma positiva los cambios que se informen por necesidades del servicio.					
5	La entidad promueve que el personal del área de atención al ciudadano cuente con todos los materiales para su trabajo en cualquier servicio que le fuere asignado de acuerdo a sus funciones.					
6	La entidad promueve reconocimiento a los trabajadores de las áreas internas por desempeños sobresalientes					
7	El jefe del área de atención al ciudadano promueve reconocimiento a sus colaboradores por desempeños sobresalientes					
8	La entidad, jefes o coordinadores de equipo promueven el reconocimiento de los trabajadores de forma personal (aunque sea una vez a cada uno de ellos)					
9	La Jefatura y los coordinadores de los equipos promueven la integración laboral entre las áreas internas.					
10	La entidad promueve la comunicación efectiva laboral entre las áreas internas.					
DIMENSIÓN 2 EFICACIA EN LA PRODUCCIÓN		1	2	3	4	5
11	Usted se percibe como elemento importante de la institución					
12	Usted se siente comprometido con su área de trabajo					
13	Usted se siente comprometido con las funciones que le fueron asignadas					
14	El personal del área de atención al ciudadano se siente comprometido con el servicio que brinda la entidad.					
15	El jefe del área de atención al ciudadano da a notar la necesidad del servicio que presta en la entidad y lo importante de tu compromiso					
DIMENSIÓN 3 SATISFACCIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
16	Se siente satisfecho con el trabajo diario que realiza					
17	Usted siente que el trabajo realizado en el área está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente.					
18	Todos los cambios laborales oportunamente informados son vistos como positivos por los trabajadores					
19	El personal del área de atención al ciudadano se siente satisfecho con las funciones que le fueron asignadas					
20	Los trabajadores de la entidad se sienten satisfechos con la gestión actual del área de recursos humanos respecto de los beneficios que la entidad brinda.					

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Rotación del personal y la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023.

Investigadora: María Isabel Murga Pajuelo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Rotación del personal y la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023", cuyo objetivo general es analizar la relación de la rotación del personal en la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa académico de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de la Universidad César Vallejo.



Describir el impacto del problema de la investigación.

La deficiente producción que visualizan los ciudadanos actualmente por parte del servidor público, quienes trasladan a su trabajo toda la carga emocional, desgano, descontento, falta de involucramiento con la entidad y con su labor.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Rotación del personal y la productividad, en una entidad estatal de Lima Sur, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 (cinco) minutos y se realizará en el ambiente de área de atención al ciudadano de una institución del estado. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Principio de autonomía:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Murga Pajuelo, María Isabel email: mmurgamu1@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Beraun Beraun Emil Renato email: eberaub@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: María Isabel Murga Pajuelo

Fecha y hora: 08-01-2024 13:44 horas

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.


.....
MARÍA ISABEL MURGA PAJUELO

Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos

4.1. Experto 1

Variable 1: rotación de personal

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Ricardo Milla Toro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LOS OLIVOS** promoción **2023**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD, EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE LIMA SUR, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

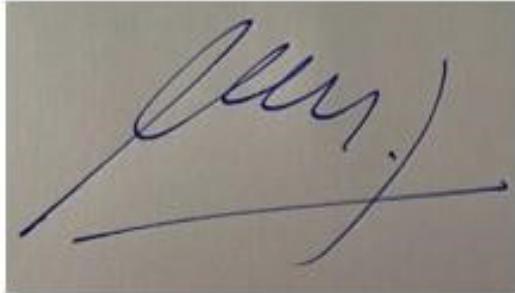
Firma



Nombre completo del tesista María Isabel Murga Pajuelo

DNI 41846782

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ricardo Milla Toro
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Filosofía, ciencias sociales, pedagogía, gestión pública
Institución donde labora:	Congreso de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	44372112
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ROTACION DE PERSONAL
Autor (a):	MARIA ISABEL MURGA PAJUELO
Objetivo:	LA MEDICION DE LA ROTACION DE PERSONAL
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	ÁREA DE ATENCION AL CIUDADANO DE INDECOPI
Dimensiones:	Variable independiente: Rotación de personal -Clima Laboral -Selección de Personal -Remuneración de personal
Confiability:	
Escala:	LIKERT
Niveles o rango:	Alto/Medio/Bajo
Cantidad de ítems:	23
Tiempo de aplicación:	12 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la rotación de personal elaborado por María Isabel Murga Pajuelo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Rotación de personal

Definición de la variable:

De acuerdo con Chiavenato (2004) la rotación de personal refiere al desplazamiento de los trabajadores de una organización.

Dimensión 1: Clima Laboral

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2009) señala que los indicadores más importantes del clima laboral son: la comunicación de los trabajadores, que consiste en expresar la propia opinión, intercambiando información veraz y actualizada; recreación de los empleados, que consiste en crear espacios de actividad integrada y motivación constante.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente de trabajo	1. La Entidad utiliza comunicación efectiva para brindar información respecto de la gestión de la organización.	4	4	4	
	2. El jefe del área a cargo da la atención al ciudadano acerca la información brindada por la entidad, en lo que involucra al servicio que se presta.	4	4	4	

	capacitado respecto de las competencias de la entidad.				
	16.El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es informado respecto de las competencias de la entidad.	4	4	4	
	17.El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es informado de las funciones de las otras áreas internas.	4	4	4	
	18.El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es informado de las funciones de las otras áreas internas.	4	4	4	

Dimensión 3: Remuneración de personal

Definición de la dimensión:

Pérez (2019) incluye al concepto de RM la naturaleza de ser directas o indirectas, entendiéndose como directas al salario propiamente dicho; esto es el pago que todo trabajador recibe por cumplir con la función por la cual fue contratado; por otro lado, las indirectas son los servicios y beneficios sociales comunes a todos los que laboran en la organización independientemente de su cargo.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Directa	19.El salario percibido por los trabajadores de atención al ciudadano es similar a sus pares de otras áreas internas.	4	4	4	
	20.La remuneración mensual de los trabajadores ha sido incrementada en los últimos cinco años, considerando las condiciones de calidad de vida variables de la sociedad peruana.	4	4	4	
Indirecta	21.La remuneración mensual incluída por la prestación de servicio presencial, incluye adicionalmente el adicional por la prestación de servicio virtual adicional que aplica.	4	4	4	
	22.El servicio virtual desarrollado por los trabajadores de la entidad (no incluido antes del periodo pandemia COVID-19), está incluido como parte del servicio laboral actual, en cada trabajador, sin incremento remunerativo.	4	4	4	
	23.La misma carga laboral virtual es tomada como regular y asignada al trabajador para ser cumplida en el mismo horario laboral, sin incremento remunerativo.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Noutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Variable 2: productividad

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Ricardo Milla Toro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LOS OLIVOS** promoción **2023**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD, EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE LIMA SUR, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

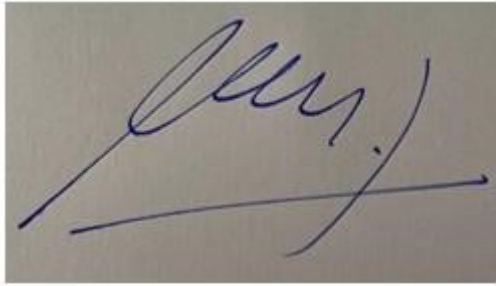
Firma



Nombre completo del tesista María Isabel Murga Pajuelo

DNI 41846782

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ricardo Milla Toro
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Filosofía, ciencias sociales, pedagogía, gestión pública
Institución donde labora:	Congreso de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	44372112
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL
Autor (a):	MARÍA ISABEL MURGA PAJUELO
Objetivo:	LA MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE INDECOPI
Dimensiones:	Variable dependiente: Productividad -Eficacia en la producción. -Eficiencia en la producción. -La satisfacción laboral.
Confiabilidad:	
Escala:	LIKERT
Niveles o rango:	Alto/Medio/Bajo
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	9 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la rotación de personal elaborado por María Isabel Murga Pajuelo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra esta relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Productividad

Definición de la variable:

Gutiérrez (2014) señala que la productividad está estrechamente relacionada con los resultados que se obtienen dentro de un proceso de producción en la organización; por ello, para incrementar la productividad se requiere de mejorar la gestión del proceso de producción; esto es a través de una administración eficiente de los recursos que se emplean en su producción.

Dimensión 1: Eficiencia en la Producción

Definición de la dimensión:

Pérez (2014) precisa que la eficiencia de la producción es el resultado obtenido al relacionar el producto obtenido en el proceso de producción con los insumos que se utilizaron de forma unitaria. En ese sentido, el autor entiende que un proceso será eficiente si se optimiza el uso de los recursos requeridos para el proceso productivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consenso de Metasales	1. El jefe del área de atención al ciudadano promueve la colaboración entre los equipos internos.	4	4	4	

	de trabajo en caso de ausencias por causa fuerza o fuerza mayor.				
	2 Los coordinadores de cada equipo interno trabajan de forma armónica y no tienen problemas de reemplazar a un colaborador en sus labores en caso sea necesario.	4	4	4	
	3 El personal del área de atención al ciudadano es adaptable a los cambios que se impongan por necesidad del servicio.	4	4	4	
	4 El personal del área de atención al ciudadano toma en forma positiva los cambios que se imponen por necesidades del servicio.	4	4	4	
Coordinación de Máquinas y Equipo	5 La entidad promueve que el personal del área de atención al ciudadano cuenta con todos los materiales para su trabajo en cualquier servicio que le fuera asignado de acuerdo a sus funciones.	4	4	4	
Tiempo de Atención	6 La entidad promueve reconocimiento a los trabajadores de las áreas internas por desempeños sobresalientes.	4	4	4	
	7 El jefe del área de atención al ciudadano promueve reconocimiento a sus colaboradores por desempeños sobresalientes.	4	4	4	
	8 La entidad, jefes o coordinadores de equipo promueven el reconocimiento de los trabajadores de forma personal (arepas una vez a cada uno de ellos).	4	4	4	
	9 La Jefe(a) y los coordinadores de los equipos promueven la integración lateral entre las áreas internas.	4	4	4	
	10 La entidad promueve la comunicación lateral entre las áreas internas.	4	4	4	

Dimensión 2: Eficacia en la Producción

Definición de la dimensión:

Prokopenko (1999) precisa que la eficacia se mide a través de la comparación de los resultados conseguidos con el óptimo. Es por ello que, para este autor, para obtener la eficacia en la producción de la organización se requería cotejar los productos obtenidos en el proceso productivo, con el objetivo planteado por la empresa/entidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicio	11. Línea se percibe como elemento importante de la institución.	4	4	4	

	12. Libertad se siente comprometido con su área de trabajo	4	4	4	
Satisfacción	13. Libertad se siente comprometido con las funciones que le fueron asignadas	4	4	4	
Contabilidad	14. El personal del área de atención al ciudadano se siente comprometido con el servicio que brinda la entidad.	4	4	4	
	15. El jfo del área de atención al ciudadano de a notar la necesidad del servicio que presta en la entidad y lo importante de su compromiso	4	4	4	

Dimensión 3: Satisfacción Laboral

Definición de la dimensión:

Mason y Griffin (2002) señalan que la satisfacción laboral no debe ser entendida únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Es por ello que, para estos autores la satisfacción laboral incluye una tarea de grupo; esto es, una actitud compartida del grupo de trabajo/compañeros hacia sus asignaciones laborales y hacia el ambiente del centro laboral.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	16. Se siente satisfecho con el trabajo diario que realiza	4	4	4	
	17. Libertad siente que el trabajo realizado en el área está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente.	4	4	4	
Compromiso	18. Todos los cambios laborales oportunos e informados son vistos como positivos por los trabajadores	4	4	4	
Competencias	19. El personal del área de atención al ciudadano se siente satisfecho con las funciones que le fueron asignadas	4	4	4	
	20. Los trabajadores de la entidad se sienten satisfechos con la gestión actual del área de recursos humanos respecto de los beneficios que la entidad brinda.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Goble y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGastland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Harkis et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Nuntalain & Linkonen, 1995, citados en Harkis et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112	MAGISTER EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 21/08/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112	LICENCIADO EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 05/04/2010 Modalidad de estudios: -	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA <i>PERU</i>
MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112	BACHILLER EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 02/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA <i>PERU</i>

4.2. Experto 2

Variable 1: rotación de personal

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LOS OLIVOS** promoción **2023**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD, EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE LIMA SUR, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma



Nombre completo del tesista María Isabel Murga Pajuelo

DNI 41846782

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Michael Iván Mendieta Pérez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencia política y Gobierno
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	06802088
Firma del experto:	 <small>Michael I. Mendieta Pérez MÉTRICO DE CALIFICACIÓN</small>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ROTACION DE PERSONAL
Autor (a):	MARIA ISABEL MURGA PAJUELO
Objetivo:	LA MEDICION DE LA ROTACION DE PERSONAL
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO DE INDECOPI
Dimensiones:	Variable independiente: Rotación de personal -Clima Laboral -Selección de Personal -Remuneración de personal
Confiabilidad:	
Escala:	LIKERT
Niveles o rango:	Alto/Medio/Bajo
Cantidad de ítems:	23
Tiempo de aplicación:	12 minutos

3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la rotación de personal elaborado por María Isabel Murga Pajuelo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

sintáctica y semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra esta relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Rotación de personal

Definición de la variable:

De acuerdo con Chiavenato (2004) la rotación de personal refiere al desplazamiento de los trabajadores de una organización.

Dimensión 1: Clima Laboral

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2009) señala que los indicadores más importantes del clima laboral son: la comunicación de los trabajadores, que consiste en expresar la propia opinión, intercambiando información veraz y actualizada; recreación de los empleados, que consiste en crear espacios de actividad integrada y motivación constante.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente de trabajo	1. La Entidad utiliza comunicación efectiva para brindar información respecto de la gestión de la organización.	4	4	4	
	2. El jefe del área a cargo de la atención al ciudadano transmite la información brindada por la entidad, en lo que involucra al servicio que se presta.	4	4	4	No usar el verbo "aterrizar", se puede usar "lleva a la práctica" o "ejecuta"
	3. Su supervisor se comunica de forma clara y precisa respecto de las labores asignadas.	4	4	4	
Relaciones	4. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración emocional de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.	4	4	4	

	5. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración académica de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.	4	4	4	
	6. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración profesional de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.	4	4	4	
	7. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración laboral de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.	4	4	4	
Coeficiencia	8. La entidad, el jefe o supervisor a cargo reconocen y valoran el desempeño de los trabajadores.	4	4	4	
	9. El personal que actualmente trabaja en la entidad según a su cargo laboral como a un trabajador ideal.	4	4	4	
	10. El personal que labora actualmente en el área de atención al ciudadano ejerce en sus funciones sus conocimientos profesionales de su carrera.	4	4	4	

Dimensión 2: Selección de personal

Definición de la dimensión:

Según Gómez – Mejía et al. (2011) el reclutamiento y la selección de personal es un proceso que se inicia con la búsqueda de candidatos que cumplan con el perfil diseñado para el cargo requerido, siendo que se pueden realizar convocatorias internas o externas con la finalidad de encontrar los perfiles requeridos por la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades de Trabajo	11. La entidad realiza convocatorias públicas de personal profesional para el área de atención al ciudadano 12. La entidad realiza convocatorias públicas de practicantes para el área de atención al ciudadano	4	4	4	
Proceso de Selección	13. El personal al nuevo que ingresa a la entidad por un área diferente a la atención al ciudadano es capacitado respecto de la prestación del servicio que brinda dicha área	4	4	4	
	14. El personal nuevo que ingresa a la entidad por un área diferente a la atención al ciudadano es informado respecto de la prestación del servicio que brinda dicha área	4	4	4	
	15. El personal al nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es capacitado respecto de las competencias de la entidad.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gabje y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyvärä, et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Moutilainan & Lyykkonen, 1995, citados en Hyvärä, et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Variable 2: productividad

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(jta): _____

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LOS OLIVOS** promoción **2023**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD, EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE LIMA SUR, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma



Nombre completo del tesista María Isabel Murga Pajuelo

DNI 41846782

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Michael Iván Mendieta Pérez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencia política y Gobierno
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	06802088
Firma del experto:	 <small>Michael I. Mendieta Pérez MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS</small>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL
Autor (a):	MARIA ISABEL MURGA PAJUELO
Objetivo:	LA MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE INDECOPI
Dimensiones:	Variable dependiente: Productividad -Eficacia en la producción. -Eficiencia en la producción. -La satisfacción laboral.
Confiabilidad:	
Escala:	LIKERT
Niveles o rango:	Alto/Medio/Bajo
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	9 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la rotación de personal elaborado por María Isabel Murga Pajuelo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Productividad

Definición de la variable:

Gutiérrez (2014) señala que la productividad está estrechamente relacionada con los resultados que se obtienen dentro de un proceso de producción en la organización; por ello, para incrementar la productividad se requiere de mejorar la gestión del proceso de producción; esto es a través de una administración eficiente de los recursos que se emplean en su producción.

Dimensión 1: Eficiencia en la Producción

Definición de la dimensión:

Pérez (2014) precisa que la eficiencia de la producción es el resultado obtenido al relacionar el producto obtenido en el proceso de producción con los insumos que se utilizaron de forma unitaria. En ese sentido, el autor entiende que un proceso será eficiente si se optimiza el uso de los recursos requeridos para el proceso productivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consumo de Materiales	1.El jefe del área de atención al ciudadano promueve la colaboración entre los equipos internos de trabajo, en caso de ausencias por caso fortuito o fuerza mayor.	4	4	4	
	2.Los coordinadores de cada equipo interno trabajan de forma armoniosa y no tienen problemas de reemplazar a un colaborador en sus labores en caso sea necesario.	4	4	4	
	3.El personal del área de atención al ciudadano es adaptable a los cambios que se impongan por necesidad del servicio.	4	4	4	

	4.El personal del área de atención al ciudadano toma en forma positiva los cambios que se informen por necesidades del servicio.	4	4	4	
Consumo de Máquinas y Equipo	5. La entidad promueve que el personal del área de atención al ciudadano cuente con todos los materiales para su trabajo en cualquier servicio que le fuere asignado de acuerdo a sus funciones.	4	4	4	
Tiempo de Atención	6.La entidad promueve reconocimiento a los trabajadores de las áreas internas por desempeños sobresalientes	4	4	4	
	7.El jefe del área de atención al ciudadano promueve reconocimiento a sus colaboradores por desempeños sobresalientes	4	4	4	
	8.La entidad, jefes o coordinadores de equipo promueven el reconocimiento de los trabajadores de forma personal (junque sea una vez a cada uno de ellos)	4	4	4	
	9.La Jefatura y los coordinadores de los equipos promueven la integración laboral entre las áreas internas.	4	4	4	
	10.La entidad promueve la comunicación efectiva laboral entre las áreas internas.	4	4	4	

Dimensión 2: Eficacia en la Producción

Definición de la dimensión:

Prokopenko (1999) precisa que la eficacia se mide a través de la comparación de los resultados conseguidos con el óptimo. Es por ello que, para este autor, para obtener la eficacia en la producción de la organización se requería cotejar los productos obtenidos en el proceso productivo, con el objetivo planteado por la empresa/entidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicio	11.Usted se percibe como elemento importante de la institución 12.Usted se siente comprometido con su área de trabajo	4	4	4	
Satisfacción	13.Usted se siente comprometido con las funciones que le fueron asignadas	4	4	4	
Confiable	14.El personal del área de atención al ciudadano se siente comprometido con el servicio que brinda la entidad. 15.El jefe del área de atención al ciudadano da a notar la necesidad del servicio que presta en la entidad y lo importante de su compromiso	4	4	4	

Dimensión 3: Satisfacción Laboral

Definición de la dimensión:

Mason y Griffin (2002) señalan que la satisfacción laboral no debe ser entendida únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Es por ello que, para estos autores la satisfacción laboral incluye una tarea de grupo; esto es, una actitud compartida del grupo de trabajo/compañeros hacia sus asignaciones laborales y hacia el ambiente del centro laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	16. Se siente satisfecho con el trabajo diario que realiza. 17. Usted siente que el trabajo realizado en el área está de acuerdo con el salario que percibe mensualmente.	4	4	4	
Compromiso	18. Todos los cambios laborales oportunamente informados son vistos como positivos por los trabajadores. 19. El personal del área de atención al ciudadano se siente satisfecho con las funciones que le fueron asignadas.	4	4	4	
Competencias	20. Los trabajadores de la entidad se sienten satisfechos con la gestión actual del área de recursos humanos respecto de los beneficios que la entidad brinda.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>MAGISTER EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO CON MENCION POLITICA COMPARADA</p> <p>Fecha de diploma: 30/01/2013 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU</p>
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>LICENCIADO EN HISTORIA</p> <p>Fecha de diploma: 28/05/2008 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES</p> <p>Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA</p> <p>Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>

4.3. Experto 3

Variable 1: rotación de personal

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)|(ta): Mg. Karol Zusety Contreras Infantes

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LOS OLIVOS** promoción **2023**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD, EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE LIMA SUR, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista María Isabel Murga Pajuelo

DNI 41846782

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se concierne está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero este ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Rotación de personal

Definición de la variable:

De acuerdo con Chiavenato (2004) la rotación de personal refiere al desplazamiento de los trabajadores de una organización.

Dimensión 1: Clima Laboral

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2009) señala que los indicadores más importantes del clima laboral son: la comunicación de los trabajadores, que consiste en expresar la propia opinión, intercambiando información veraz y actualizada; recreación de los empleados, que consiste en crear espacios de actividad integrada y motivación constante.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividad de trabajo	1. La Empresa utiliza comunicación efectiva para brindar información respecto de la gestión de la organización.	4	4	4	
	2. El jefe del área a cargo de la atención al ciudadano entrega la información brindada por la entidad, en la que involucra al servicio que se presta.	4	4	4	
	3. Su supervisor se comunica de forma clara y precisa respecto de las labores asignadas.	4	4	4	
Relaciones	4. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración emocional de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otros áreas internas.	4	4	4	
	5. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración académica de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.	4	4	4	
	6. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración profesional de los colaboradores del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.	4	4	4	
	7. El jefe o supervisor a cargo promueve la integración laboral.	4	4	4	

	de las colaboraciones del área de atención al ciudadano con otras áreas internas.				
Confianza	8. La entidad, el jefe o supervisor a cargo reconocen y valoran el desempeño de los trabajadores.	4	4	4	
	9. El personal que actualmente trabaja en la entidad sugiere a su centro laboral como a un proveedor ideal.	4	4	4	
	10. El personal que trabaja actualmente en el área de atención al ciudadano opina en sus funciones sus conocimientos profesionales de su entidad.	4	4	4	

Dimensión 2: Selección de personal

Definición de la dimensión:

Según Gómez – Mejía et al. (2011) el reclutamiento y la selección de personal es un proceso que se inicia con la búsqueda de candidatos que cumplan con el perfil diseñado para el cargo requerido, siendo que se pueden realizar convocatorias internas o externas con la finalidad de encontrar los perfiles requeridos por la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades de Trabajo	11. La entidad realiza convocatorias públicas de personal profesional para el área de atención al ciudadano. 12. La entidad realiza convocatorias públicas de practicantes para el área de atención al ciudadano.	4	4	4	
Proceso de Selección	13. El personal nuevo que ingresa a la entidad por un área diferente a la atención al ciudadano es capacitado respecto de la prestación del servicio que brinda dicha área.	4	4	4	
	14. El personal nuevo que ingresa a la entidad por un área diferente a la atención al ciudadano es informado respecto de la prestación del servicio que brinda dicha área.	4	4	4	
	15. El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es capacitado respecto de las competencias de la entidad.	4	4	4	
	16. El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es informado respecto de las competencias de la entidad.	4	4	4	
	17. El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al ciudadano es capacitado de las funciones de las otras áreas internas.	4	4	4	
	18. El personal nuevo que ingresa a la entidad por el área de atención al	4	4	4	

	indicando en términos de las funciones de las áreas áreas internas.				
--	---	--	--	--	--

Dimensión 3: Remuneración de personal

Definición de la dimensión:

Pérez (2019) incluye al concepto de RM la naturaleza de ser directas o indirectas, entendiéndose como directas al salario propiamente dicho; esto es el pago que todo trabajador recibe por cumplir con la función por la cual fue contratado; por otro lado, las indirectas son los servicios y beneficios sociales comunes a todos los que laboran en la organización independientemente de su cargo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Directa	19. El salario percibido por los trabajadores de atención al ciudadano es similar a sus pares de otras áreas internas.	4	4	4	
	20. La remuneración mensual de los trabajadores ha sido incrementada en los últimos cinco años, considerando las condiciones de salud de vida actuales de la entidad peruana.	4	4	4	
Indirecta	21. La remuneración mensual recibida por la prestación de servicio presencial incluye actualmente el adicional por la prestación de servicio virtual además sus riesgos.	4	4	4	
	22. El servicio virtual desarrollado por los trabajadores de la entidad (no incluido antes del periodo pandemia COVID-19), está incluido como parte del servicio laboral actual, en cada trabajador, en incremento remunerativo.	4	4	4	
	23. La nueva carga laboral virtual es tomada como regular y asignada al trabajador para ser cumplida en el mismo horario laboral, sin incremento remunerativo.	4	4	4	

Fd.: el presente formato debe tener en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1995), Gram y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McCardland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liakkoenen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <http://www.revistaspepius.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Variable 2: productividad

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Karol Zusety Contreras Infantes

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LOS OLIVOS** promoción **2023**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD, EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE LIMA SUR, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

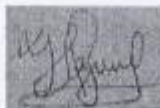
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

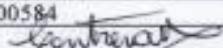
Firma



Nombre completo del tesista María Isabel Murga Pajuelo

DNI 41846782

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Karol Zusety Contreras Infantes		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Protección al Consumidor, Derecho Administrativo, Gestión Pública		
Institución donde labora:	INDECOPI		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			
DNI:	43400584		
Firma del experto:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL
Autor (s):	MARÍA ISABEL MURGA PAJUELO
Objetivo:	LA MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE INDECOPI
Dimensiones:	Variable dependiente: Productividad -Eficacia en la producción. -Eficiencia en la producción. -La satisfacción laboral.
Confiabilidad:	
Escala:	LIKERT
Niveles o rango:	Alto/Medio/Bajo
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	9 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la rotación de personal elaborado por María Isabel Murga Pajuelo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejána con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Productividad

Definición de la variable:

Gutiérrez (2014) señala que la productividad está estrechamente relacionada con los resultados que se obtienen dentro de un proceso de producción en la organización; por ello, para incrementar la productividad se requiere de mejorar la gestión del proceso de producción; esto es a través de una administración eficiente de los recursos que se emplean en su producción.

Dimensión 1: Eficiencia en la Producción

Definición de la dimensión:

Pérez (2014) precisa que la eficiencia de la producción es el resultado obtenido al relacionar el producto obtenido en el proceso de producción con los insumos que se utilizaron de forma unitaria. En ese sentido, el autor entiende que un proceso será eficiente si se optimiza el uso de los recursos requeridos para el proceso productivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consumo de Materiales	1. El jefe del área de atención al cliente la coordinación entre las equipos internos de trabajo en caso de ausencias por caso feriado o festivo mayor.	4	4	4	
	2. Los coordinadores de cada equipo manejan de forma sincronizada y no tienen problemas de respuesta a un colaborador en sus labores en caso sea necesario.	4	4	4	
	3. El personal del área de atención al cliente es receptivo a los cambios que se impongan por necesidad del servicio.	4	4	4	
	4. El personal del área de atención al cliente toma en forma positiva los cambios que se imponen por necesidades del servicio.	4	4	4	

Consumo de Materiales y Equipo	4. La entidad promueve que el personal del área de atención al ciudadano cuente con todos los materiales para su trabajo en cualquier servicio que le fuera asignado de acuerdo a sus funciones.	4	4	4	
Tiempo de Atención	5. La entidad promueve reconocimiento a los trabajadores de las áreas internas por desempeños sobresalientes.	4	4	4	
	7. El jefe del área de atención al ciudadano promueve reconocimiento a sus colaboradores por desempeños sobresalientes.	4	4	4	
	8. La entidad, jefes o coordinadores de equipo promueven el reconocimiento de los trabajadores de forma personal (bucles sea una vez a cada uno de ellos).	4	4	4	
	9. La Jefe(a) y los coordinadores de los equipos promueven la integración laboral entre las áreas internas.	4	4	4	
	10. La entidad promueve la comunicación efectiva laboral entre las áreas internas.	4	4	4	

Dimensión 2: Eficacia en la Producción

Definición de la dimensión:

Prokopenko (1999) precisa que la eficacia se mide a través de la comparación de los resultados conseguidos con el óptimo. Es por ello que, para este autor, para obtener la eficacia en la producción de la organización se requería cotejar los productos obtenidos en el proceso productivo, con el objetivo planteado por la empresa/entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia de Servicio	11. Usado se percibe como elemento importante de la producción. 12. Usado se siente comprometido con su área de trabajo.	4	4	4	
Selección	13. Usado se siente comprometido con las funciones que le fueron asignadas.	4	4	4	
Confianza	14. El personal del área de atención al ciudadano se siente comprometido con el servicio que brinda la entidad. 15. El jefe del área de atención al ciudadano se a notar la necesidad del servicio que presta en la entidad y lo importante de su cometido.	4	4	4	

Dimensión 3: Satisfacción Laboral

Definición de la dimensión:

Mason y Griffin (2002) señalan que la satisfacción laboral no debe ser entendida únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Es por ello que, para estos autores la satisfacción laboral incluye una tarea de grupo; esto es, una actividad compartida del grupo de trabajo/compañeros hacia sus asignaciones laborales y hacia el ambiente del centro laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	16. Se siente satisfecho por el trabajo diario que realiza. 17. Usted siente que el trabajo realizado en el área está de acuerdo con el salario que permite ganar.	4	4	4	
Compromiso	18. Todas las acciones tomadas oportunamente informadas son vistas como positivas por los ejecutivos.	4	4	4	
Compromiso	19. El personal que está de acuerdo al trabajar se siente satisfecho con las funciones que le fueron asignadas. 20. Las asignaciones de la entidad se sienten satisfechos con la gestión actual del área de recursos humanos respecto de las tareas que le están dadas.	4	4	4	

Pd. el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McArthur et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuorilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <http://www.revistaspaes.com/cited2017/cited2017-21.pdf> entre otra bibliografía.

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>CONTRERAS INFANTES, KAROL ZUSETY DNI 43400584</p>	<p>ABOGADO</p> <p>Fecha de diploma: 18/10/2010 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU</p>
<p>CONTRERAS INFANTES, KAROL ZUSETY DNI 43400584</p>	<p>BACHILLER EN DERECHO</p> <p>Fecha de diploma: 02/09/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 26/08/2005 Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU</p>
<p>CONTRERAS INFANTES, KAROL ZUSETY DNI 43400584</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</p> <p>Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 22/04/2016 Fecha egreso: 17/09/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</p>

Anexo 4: Resultado de similitud del programa Turnitin.

The screenshot shows the CLEMENTINA virtual platform interface. The browser address bar displays `uvcv.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=2843621`. The platform logo 'CLEMENTINA PLATAFORMA VIRTUAL' is visible at the top. A left sidebar contains navigation options: 'Mis Cursos', 'Números de atención', 'Calendario', and 'Tutoriales'. The main content area shows 'Parte 1' and a table of submission data.

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
Ejercicio turnitin - Parte 1	9 sep 2023 - 21:24	16 ene 2024 - 21:24	16 sep 2023 - 21:24	100

Refresh Envíos

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
Ver Recibo Digital	final	2204935679	8/01/2024 14:20	18%	--/100	Entregar Trabajo <input type="checkbox"/> --

Anexo 5: Bases de datos

5.1 Base de datos de la variable de Rotación de Personal

a temporal	DIMENSIÓN 1 CLIMA LABORAL										DIMENSIÓN 2 SELECCIÓN DE PERSONAL							DIMENSIÓN 3 REMUNERACIÓN DE PERSONAL					
	1	2	3	1	1	1	1	4	3	3	1	4	1	4	3	2	1	2	1	1	1	1	1
1	1	2	3	1	1	1	1	4	3	3	1	4	1	4	3	2	1	2	1	1	1	1	1
2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	1	5	4	4
6	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2
9	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1
10	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5
11	4	5	3	3	2	2	3	1	3	3	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5
12	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	5	2	1	2	4	4	3	3	1	1	1	1	5
13	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	2	2	1	2
14	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4
15	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	2	5	4	3	2	2	1	4	2	5	1	4	1	1	4	5	4	4	1	1	1	5	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2
19	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
20	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	2	2	1	5	5
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1
22	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	3	5
23	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4
24	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	2	1	3	5

56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2
58	4	4	2	2	4	5	3	3	2	4	5	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	5	2
59	3	2	3	1	3	4	3	4	4	2	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	5	3	1
60	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	1	3	2	2	2
61	1	4	4	3	4	1	4	1	2	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	3	1	1
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	1	2	2	4	3	3	2	4
64	2	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	5	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3
65	4	2	1	2	2	3	4	1	4	2	2	3	5	4	2	4	3	3	2	3	3	1	1
66	3	4	2	2	3	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	2
69	4	4	4	3	5	1	3	5	5	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	2	4	2	3
70	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3
71	5	3	4	1	1	2	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	2
72	5	3	4	4	2	3	5	4	1	5	3	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3
73	5	3	4	2	2	1	1	4	2	4	1	4	3	2	2	1	4	2	4	2	1	4	4
74	4	3	3	3	4	3	3	4	2	5	4	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	2	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	1	3	3	3	2	4	3	1
76	5	2	3	4	4	1	4	4	4	3	5	5	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3
77	3	3	2	1	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	2
78	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
80	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
81	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2
82	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
83	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2	1
84	4	4	2	3	4	1	1	2	3	2	5	3	4	2	4	4	1	3	4	2	3	4	3
85	2	2	4	5	5	4	3	4	2	1	2	4	2	4	1	4	2	5	4	5	2	5	4
86	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2

5.2 Base de datos de la variable de Productividad

Marca temporal	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA EN LA PRODUCCIÓN										DIMENSIÓN 2: EFICACIA EN LA PRODUCCIÓN					DIMENSIÓN 3 SATISFACCIÓN LABORAL				
	1	2	2	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3
1	1	2	2	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	3	2	2	2	2	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3
8	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	1	3	4	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3
11	3	4	2	2	4	1	1	1	2	3	4	5	4	4	5	2	1	3	4	1
12	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	2	1	3	2	1
13	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3
14	1	1	1	4	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
15	4	3	2	2	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4
16	3	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	4	5	3	2	1	1	2	2	1
17	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
18	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2
19	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	5	4	3	4	2	3	3	3
20	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
22	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3
23	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	3
25	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	3	3	2	3	3	2

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	4	2	2	5	1	2	2	2	3	5	2	1	3	2	1	3	4	3	4	4
61	3	3	2	2	3	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	1	3
62	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	3	3	1	1	1	2	2
63	4	2	4	4	5	3	2	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2
64	5	4	2	2	4	3	3	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3
65	3	2	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	1	3	4	5	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3
67	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	5	4	3	4	4	4	4	5	2
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4
69	4	1	3	1		1	1	4	3	4	4	2	2	5	4	2	4	3	4	1
70	4	5	5	5	5	4	2	4	4	3	3	4	3	1	3	2	4	3	4	4
71	3	2	5	3	1	4	3	4	3	4	3	1	3	2	4	3	3	3	4	3
72	4	4	4	5	4	2	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	3
73	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	5	3	3	2	4
74	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	5	3	2	4	3	1	3	2	2
75	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	3	4	3	1	4	3	4	3	3
76	3	3	3	3	5	2	5	2	3	5	2	4	3	2	5	3	3	2	4	2
77	5	3	4	2	1	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2
78	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	5	4	3	3	5
79	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
80	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	4	2	2	2	2	3	2
81	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3
82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
83	3	3	2	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5
84	5	2	5	5	5	2	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4
85	3	2	2	2	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	2
86	2	2	2	2	2	2	4	2	3	1	2	4	1	1	3	3	1	4	1	3