



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023

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

**AUTORA:**

Araujo Contreras, Lizeth Sharon ([orcid.org/0009-0003-4776-960X](https://orcid.org/0009-0003-4776-960X))

**ASESORES:**

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel ([orcid.org/0000-0001-8234-9449](https://orcid.org/0000-0001-8234-9449))

Dra. Neyra Huamani, Lidia (<https://Orcid.org/0000-0001-6261-2190>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización de Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios, al ser supremo del universo, porque todo tiene su tiempo y todo lo que se quiere debajo del cielo tiene su hora.

Dedico esta obra académica a mis Padres, Manuel E. Araujo Hurtado y Yolanda F. Contreras Vicente, quienes inculcaron en mí, los valores que hoy predico, gracias al legado que dejaron con su ejemplo de vida, aunque ya no estén en este mundo terrenal, hoy quiero consagrar y expresar mi profundo reconocimiento a ustedes en señal de perenne gratitud.

A mis hermanos Sherman y Giovanny Araujo Contreras, quienes descansan en paz y de la gloria de Dios gozan y por la promesa de que alguna vez nos volveremos a encontrar, mientras tanto los atesoro en mi corazón.

A mi compañero de vida, el que siempre está pendiente de todo, mi esposo Paul Calongos Olortegui, por su ayuda idónea, tenacidad y paciencia para que culmine con este proceso académico y a mis dos hijos Valentín y Gamil Calongos Araujo quienes son herencia de Dios, y me inspiran a seguir en la lucha diaria para enfrentar las vicisitudes de la vida.

A ti, por estar leyendo esta investigación y que seguramente nos une la pasión por la investigación cualitativa.

*Lizeth Sharon Araujo Contreras.*

## AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo por permitirme estudiar en sus aulas a fin de mejorar mis competencias profesionales y por ende el desarrollo y crecimiento de mi carrera profesional, otorgándome los conocimientos y las herramientas necesarias para seguir desempeñándome en la gestión pública.

A mis asesores Dr. Jaime Castilla Barraza y a la Dra. Lidia Neyra Huamani, quienes, con su paciencia, con sus sabios conocimientos impartidos y mentoría académica contribuyeron a mi madurez intelectual en todo este proceso de aprendizaje y lograron que se haga viable la culminación de esta maravillosa investigación.

A los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables, quienes tuvieron a bien acceder a formar parte importante de esta investigación que, sin el aporte de ellos, no hubiera sido posible concluir este estudio.

A mi hermano, Steven Enrique Araujo Contreras, a mi suegra Lidovina Olortegui Aponte, a mis tíos Tula y Gamaliel Aponte Ariza, Gracias, no sólo por ser parte fundamental de este gran logro, sino también por estar presente en cada etapa de mi crecimiento y desarrollo profesional que han confiado en mis competencias y capacidades personales y me han impulsado a seguir en este camino, mi eterno agradecimiento por su apoyo incondicional.

A mis amigas del alma, Nathaly Segura Vílchez, Kenelma Caso Osorio y Nancy Samaniego Gavino, por todo el soporte emocional que supieron brindarme, aún en los momentos más difíciles de mi vida que me toco vivir.

A todos ellos, mi gratitud por siempre.

*Lizeth Sharon Araujo Contreras.*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA

NORTE, asesor de Tesis titulada: "Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023", cuyo autor es ARAUJO CONTRERAS LIZETH SHARON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL <b>DNI:</b> 09833853 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8234-9449	Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 31-07-2023 20:40:07

Código documento Trilce: TRI - 0631808



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARAUJO CONTRERAS LIZETH SHARON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa 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: "Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ARAUJO CONTRERAS LIZETH SHARON <b>DNI:</b> 42110226 <b>ORCID:</b> 0009-0003-4776-960X	Firmado electrónicamente por: LARAUJOCO el 02-08- 2023 18:38:40

Código documento Trilce: INV - 1284088

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 Tipo y Diseño de investigación .....	19
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización .....	19
3.3. Escenario de estudio.....	22
3.4. Participantes .....	23
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.6. Procedimiento .....	24
3.7. Rigor científico.....	25
3.8. Método de análisis de datos.....	25
3.9. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIAS .....	58
ANEXOS .....	26

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Coocurrencia de códigos de la Rotación del personal	28
<b>Tabla 2.</b> Concurrencia de códigos de la Productividad	29
<b>Tabla 3</b> Identificación del código de la Categoría Rotación del personal	35
<b>Tabla 4.</b> Identificación del código de la Categoría Productividad	36
<b>Tabla 5.</b> Identificación del código de la subcategoría de atención	41
<b>Tabla 6.</b> Identificación del código de la sub categoría de compromiso	46
<b>Tabla 7.</b> Identificación del código de la sub categoría de metas	50
<b>Tabla 8.</b> Identificación del código de la sub categoría de desempeño	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nube de palabras de la Rotación del personal y productividad en el sector de poblaciones vulnerables.	30
<b>Figura 2.</b> Diagrama de Sankey - Rotación del personal y Productividad	31
<b>Figura 3.</b> Diagrama de Sankey - Productividad	32
<b>Figura 4.</b> Red semántica de la rotación del personal y su incidencia en la productividad	34
<b>Figura 5.</b> Red semántica acerca la rotación del personal, productividad y atención	40
<b>Figura 6.</b> Red semántica de la rotación del personal y su incidencia en la productividad en relación al compromiso	45
<b>Figura 7.</b> Red semántica de la rotación del personal y su incidencia en la productividad en relación a metas	49
<b>Figura 8.</b> Red semántica de la rotación personal y productividad en relación al desempeño	55

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables. La investigación es de tipo básica, con enfoque cualitativa, con un diseño fenomenológico y hermenéutico, dado que se realizaron entrevistas con preguntas abiertas, las cuales evaluaron la experiencia de los servidores públicos en relación al proceso de rotación de personal. Los participantes de la investigación fueron servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables quienes han sido parte de un proceso de rotación. La técnica fue la entrevista, el cuestionario empleado fue la guía de entrevista y el procesamiento de los resultados se dió a través del software *ATLAS.ti*. La investigación concluyó identificando que el factor preponderante para la rotación de personal son las oportunidades laborales con mejores salarios, a su vez la rotación de personal afecta la calidad de atención y por ende perjudica los niveles de productividad, debido a que se requiere de profesionales que se mantengan en sus puestos para continuar con la atención de casos de manera oportuna y eficiente, sin embargo es necesario tener en cuenta el nivel de preparación del personal nuevo puesto que, si es un personal calificado no va afectar la calidad de atención y si no cumple con el perfil lamentablemente dicha atención se verá severamente afectada. Y en relación a cumplimiento de metas y buen desempeño se refleja que los servidores públicos tienen un alto nivel de compromiso y vocación de servicio con las poblaciones vulnerables, y no, con la institución, por tanto, se descubre que, frente a la rotación de personal que existe, el alto nivel de compromiso que tienen los servidores públicos con las poblaciones vulnerables hace que se cumplan las metas de la institución pese a las diversas falencias que tiene el sistema público.

**Palabras clave:** Rotación, productividad, gestión, desempeño, atención.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to analyze how staff turnover affects productivity in the management of the sector of vulnerable populations. The research is of a basic type, with a qualitative approach, with a phenomenological and hermeneutic design, since interviews with open questions were conducted, which evaluated the experience of public servants in relation to the process of personnel rotation. The research participants were public servants from the sector of vulnerable populations who have been part of a rotation process. The technique was the interview, the questionnaire used was the interview guide and the processing of the results was given through the ATLAS.ti software. The investigation concluded by identifying that the preponderant factor for staff turnover are job opportunities with better salaries, in turn staff turnover affects the quality of care and therefore harms productivity levels, because professionals are required who remain in their posts to continue with the care of cases in a timely and efficient manner, however it is necessary to take into account the level of preparation of the new personnel since, if they are qualified personnel, it will not affect the quality of care and if they do not Complies with the profile, unfortunately, said care will be severely affected. And in relation to the fulfillment of goals and good performance, it is reflected that public servants have a high level of commitment and dedication to service with vulnerable populations, and not, with the institution, therefore, it is discovered that despite the turnover of personnel that exists, the high level of commitment that public servants have with vulnerable populations means that the institution's goals are met despite the various shortcomings that the public system has.

**Keywords:** Turnover, Productivity, Management, Performance, Attention

## I. INTRODUCCIÓN

La rotación del personal, así como la incidencia que tiene sobre la productividad, se constituye en una de las problemáticas más importantes a analizar dentro de una institución pública o una empresa privada. Muchas veces, las rotaciones se dan de manera arbitraria, sin la realización de una correcta evaluación, sumado a ello la falta de una estructura estratégica, lo que dificulta realizar un proceso adecuado al perfil requerido por la institución (Zaballa et al., 2021).

La línea de investigación, del presente trabajo, estuvo enfocada en la Reforma y Modernización del Estado, ya que los servicios que presta el sector de poblaciones vulnerables se encuentran dentro del sector público. Debido a ello, es importante analizar cómo la rotación del personal enfocada en la gestión pública, incide sobre el logro de los objetivos planteados y las metas trazadas dentro del sector de poblaciones vulnerables. A su vez, fue importante analizar e identificar las razones del porqué, se da la rotación de personal en la gestión pública, y sobre todo la adaptabilidad que se requiere de cada uno de los servidores públicos cuando son promovidos a distintos puestos de trabajo, el sistema de soporte que se tiene para cada personal nuevo que se integra a un nuevo puesto de trabajo, la formación profesional, la capacitación que se debe implementar en cada puesto de trabajo, al cual se destina el personal, y la preparación idónea que deben de poseer los miembros del equipo de trabajo (Vásquez et al., 2022).

Se identificó como problemática de la investigación, la rotación de personal que se da en el sector público, es un fenómeno constante, dada la naturaleza sobre la que se realizan las asignaciones de funciones sobre todo en el personal directivo que labora en las distintas áreas del sector público, ya que muchos de estos puestos, corresponden a cargos de confianza, fenómeno que también incide en la rotación de personal que se realizan en todos los niveles de la gestión pública (Sánchez, 2020). Motivo por el cual, la productividad se ve seriamente afectada dado que muchas de las personas designadas no son las más idóneas para desempeñar los cargos en los que son asignados, debido a este fenómeno, el estudio se realizó dentro del sector de poblaciones vulnerables, el cual se ve afectado por el alto índice de rotación de personal,

debido a factores como la alta intensidad emocional que se da debido a la interacción que se tiene con las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, así mismo hay una excesiva carga laboral, sumado a ello la baja remuneración y ausencia de reconocimiento por el trabajo que realiza el trabajador (Bermejo, 2017). Debido a ello, es necesario analizar la incidencia que tiene la rotación de personal sobre la productividad de los servidores públicos que laboran en el sector de poblaciones vulnerables, durante el año 2023.

Esto también implicó que, los roles que desempeña cada servidor público, en las distintas funciones en el sector de poblaciones vulnerables, requieren de un sistema de diversas capacitaciones para que estos sean capaces de adaptarse rápidamente a las nuevas funciones y equipos a las que son asignados. Dado que las rotaciones elevan los niveles de estrés en los servidores públicos, por lo tanto, es importante evaluar el tiempo que toma realizar las entrevistas con las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, para identificar el problema del usuario, a la vez identificar el tipo de comunicación que existe entre los servidores públicos, antes y después de la realización de la rotación de personal, a fin de identificar los factores que inciden en la productividad, evaluando el desempeño de sus funciones, y la actitud de cada uno de los servidores públicos frente al proceso de rotación.

Es por ello que, la importancia de esta problemática se desarrolló en función al desempeño de las habilidades, capacidades y actitudes que tiene cada servidor público, durante los procesos de rotación de personal. Dado que éstos interactúan con poblaciones vulnerables, y estas rotaciones se constituyen en un factor que puede incidir en el desarrollo de sus actividades laborales. Puesto que las poblaciones vulnerables requieren de una atención oportuna, eficiente y eficaz con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos por la institución, siendo necesarios que los servidores públicos se encuentren preparados, en el desarrollo de las capacidades requeridas para el puesto que van a desempeñar pues un mal proceso de rotación del personal podría afectar los niveles de productividad que la entidad espera lograr.

A nivel internacional, se identificó que la rotación de personal genera altos niveles de estrés, el cual genera consecuencias específicamente en el desarrollo de las actividades del personal, afectando el correcto funcionamiento del

ambiente laboral. Asimismo, el rendimiento laboral se ve severamente afectado, identificándose casos donde los trabajadores presentan arritmias, accidentes de trabajo dependiendo del área en el cual desempeñan sus labores. Otra de las características negativas derivadas de la alta rotación en los puestos de trabajo, es la reducción del rendimiento laboral, desencadenando cuadros de ansiedad, fatiga laboral, altos niveles de irritabilidad y de tensión nerviosa (Mejía et al, 2019).

Asimismo, se tuvo que los principales problemas de la rotación de personal, se da por medio de diversos factores o razones de la rotación de una persona a otro puesto de trabajo, el cual mayormente se da a través de evaluaciones sesgadas, las cuales son realizadas de manera subjetiva por parte de los líderes a cargo, dado que éstos las realizan desde un enfoque personal, y no de acuerdo a criterios técnicos en relación a la preparación, capacidad o competencia profesional de la persona a la que se está rotando, dejando de lado la eficiencia, eficacia y el buen desempeño de las competencias profesionales que la persona pueda tener en función a sus actividades laborales, afectando de esa manera el desempeño del equipo de trabajo (Lipa, 2020).

De acuerdo con un estudio realizado, en una investigación aplicada en Latinoamérica se identificó que la rotación del personal en las empresas se sitúa dentro del 50.4% (Centeno y González, 2019) en tanto, los índices de rotación laboral en el Perú se encuentran en un 20.7% (Sandoval, 2022) y en Latinoamérica el estrés laboral bordea el 53% (Juárez, 2022), asimismo, se identificó que el 70% de la población laboral de Perú presenta niveles de estrés laboral durante el desarrollo de sus actividades (Lizama, 2021).

A nivel nacional, se pudo identificar que los altos niveles de rotación de personal en el sector público, afecta el desarrollo del trabajo de cada uno de los trabajadores ya que éstos experimentan salidas muy violentas de sus puestos laborales, una de las problemáticas identificadas en relación a este tema, fue que no se respetan las posiciones de trabajo anteriores dejando de lado puestos públicos previo en los que se desempeñaron, esto se da debido a que la gran mayoría de puestos seleccionados son por cargos de confianza, debido a esto se generó la ley del servicio civil la cual obliga que el 20% del personal sea delegado por cargos de confianza, puesto que se debe priorizar la meritocracia,

se ha llegado a identificar que, en los puestos relacionados a las alcaldías se generan altos niveles de rotación de personal llegando hasta un 100% en relación a los altos cargos de confianza, y esto genera que el desempeño laboral de los profesionales muchas veces sea deficiente (Castro, 2019).

Debido a las investigaciones presentadas y en el contexto expuesto es importante, analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad de la gestión pública del sector de poblaciones vulnerables con la finalidad de determinar si estas afectan positiva o negativamente, los niveles de productividad dentro del equipo de trabajo del sector de poblaciones vulnerables. De acuerdo a lo expuesto se formula como problema general lo siguiente: ¿De qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023?

La investigación se justifica a nivel práctico, debido a que aporta una identificación práctica sobre el desarrollo de la rotación del personal enmarcado en la gestión pública, analizando los factores que inciden en la productividad evaluando si, la productividad se ve beneficiada o afectada durante las rotaciones de personal, de esta manera se puede evaluar de forma ordenada los hechos que se suscitan durante las rotaciones y cómo éstas inciden en el desempeño laboral de los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables; a nivel teórico se justifica debido a la necesidad de información que se requiere sobre la importancia de la rotación de personal enfocada en la gestión pública y analizando cómo ésta incide sobre los niveles de productividad dentro del sector de poblaciones vulnerables; la investigación se justifica a nivel metodológico debido a que proporcionará herramientas de investigación en relación a las categorías planteadas las cuales podrán generar estructuras de evaluación investigativa sobre otras investigaciones que quieran evaluar hechos relacionados a la rotación de personal y su incidencia sobre los niveles de productividad que se genera en una institución pública.

Una vez justificada la razón de la investigación se procedió a plantear el objetivo general que es: Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023. De la misma manera se procedió a realizar el planteamiento de los objetivos específicos: (a) Analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad

en relación a la atención del sector de poblaciones vulnerables, 2023; (b) Analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación al compromiso en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023; (c) Analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación a las metas en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023; (d) Analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación al desempeño en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Ortiz (2019) desarrolló una investigación en la Ciudad de México, que tuvo como objetivo identificar las estrategias de retención de los recursos humanos para disminuir los indicadores de rotación de personal buscando elevar los niveles de productividad. La metodología de la investigación se desarrolló por medio del análisis explicativo dándole un enfoque propositivo, se tuvo que usar un tipo de planteamiento metodológico mixto el cual contó con el enfoque cualitativo como cuantitativo y esta investigación es explicativo. Asimismo, se usó como instrumento el cuestionario, la investigación tiene como resultado la importancia de generar una estructura específica para desarrollar capacitaciones, enfocadas en mejorar las capacidades de los empleados con el fin de que éstos estén preparados para desempeñarse en sus puestos de trabajo y concluye que existe un cierto nivel relacionado a los indicadores de rotación es saludable para una organización dado que el cambio de personas refresca la visión que tiene una organización, por lo tanto, las estrategias implementadas para desarrollar un buen sistema de rotación mejorando los niveles de productividad deben encontrarse adecuadamente parametrados puesto que un cambio inadecuado generará pérdidas y afectará el buen desenvolvimiento de un equipo de trabajo.

Politi (2018) en su investigación desarrollada en Barcelona, tuvo como objetivo analizar la relación entre los factores individuales, los factores organizacionales, la evaluación gerencial, enfocada en la rotación voluntaria que se presenta en las diferentes empresas. Los enfoques metodológicos para esta investigación se centraron en el enfoque probabilístico, así mismo el enfoque fue longitudinal utilizando el análisis de los datos. Se concluyó la investigación, identificando que el grupo más propenso a retirarse de su trabajo está formado por trabajadores con bajo nivel de desempeño. También se detectó porqué los trabajadores con alto nivel de desempeño pueden ser sometidos a múltiples rotaciones, ya que tienen un mayor nivel de adaptabilidad. A su vez, se identificó que los trabajadores con bajo nivel de desempeño, son los que experimentan un mayor nivel de rotaciones.

Alvarado y Toala (2018) en su investigación desarrollada en Guayaquil, plantearon como objetivo identificar cómo la rotación del personal afecta a las

PYMES en su productividad laboral. La investigación se planteó metodológicamente por medio del enfoque descriptivo, donde dicha investigación implementó los dos tipos de enfoques, el enfoque cualitativo para analizar los datos que no tenían relación estadística y el enfoque cuantitativo para poder evaluar los parámetros estadísticos establecidos en la investigación. La población de esta investigación se enfocó en analizar microempresas que se encuentran integradas a la cámara de comercio de la ciudad de Guayaquil. La investigación concluyó, identificando que los altos niveles de rotación de personal se daban en las áreas de venta de las distintas microempresas, a su vez este fenómeno sucedía debido al poco nivel de crecimiento laboral que ofrece el área de ventas. Del mismo modo se pudo identificar que existen inadecuados canales de comunicación interna, sumado a ello los bajos niveles de incentivos económicos a los empleados por parte de las empresas, y finalmente se pudo reconocer que el clima organizacional desarrollado dentro de las empresas no es el más adecuado, dado a que no se consideran las opiniones o necesidades de los empleados.

Rozos (2022) en la investigación que desarrolló en Finlandia, tuvo como objetivo identificar los aspectos que están relacionados con la rotación de personal evaluando como afecta la proyección de la industria energética. La metodología utilizada para esta investigación se dio a través del modelo de investigación cualitativa, asimismo, la recolección de datos de la investigación se dio a través de la investigación primaria, la técnica de investigación fue la entrevista, también se integró la revisión sistemática de libros y artículos científicos. La investigación concluye, sobre la importancia de los índices de retención dentro de las empresas de energía, también se identificó que los empleados de las empresas de energía deben integrarse a las actividades desarrolladas por la organización ya que esta integración permite a que los empleados aporten ideas y opiniones adecuadas para el beneficio de las empresas. Como resultado se tiene que las rotaciones generan altos niveles de costos que no son fructíferos y no mejoran la eficiencia de las empresas, teniendo un impacto negativo en los costos, además el alto nivel de rotaciones reduce la eficiencia y productividad de las empresas de energía.

Ibarra (2021) en su investigación desarrollada en Colombia, tuvo como objetivo evaluar los costos que pueden generar las múltiples contrataciones que se realizan en las empresas y como éstas afectan la productividad. La metodología de la investigación tuvo un enfoque sistemático evaluando indicadores presentados en distintas instituciones, integrando datos extraídos de otras organizaciones que presentan altos niveles de rotación en sus organizaciones. La investigación concluye, que a mayor nivel de rotación que existe en las empresas evaluadas se generaban niveles de gasto extra, los cuales no se encontraban presupuestados, retrasando de esa manera la capacidad de trabajo de las empresas; asimismo, se pudo identificar que las empresas no hacían hincapié en la evaluación del talento de su personal debido a este factor se realizaban un mayor nivel de rotaciones, ya que no se habían realizado los análisis adecuados. Y como resultado se tiene que, la baja evaluación del ambiente laboral en el cual se desarrollan las actividades era uno de los factores que afectaba el desempeño de los trabajadores, generando un mayor nivel de rotación de personal.

Biruk (2018) en su investigación desarrollada en Etiopía, tuvo como objetivo general evaluar el impacto de la rotación de personal en el desempeño y efectividad de los empleados de una organización. Esta investigación se desarrolló metodológicamente a través de un enfoque mixto aplicando el modelo cualitativo y cuantitativo, estos se plantearon con la finalidad de identificar un mayor nivel de entendimiento sobre la problemática planteada. Esta investigación concluyó, identificando que los altos niveles de rotación de personal elevaron las cargas de trabajo, desarrollando mayores niveles de estrés en los trabajadores, aumentando la cantidad de horas de trabajo, también se identificó. que el nivel de rentabilidad de la empresa se redujo, afectando la percepción que los trabajadores tenían de la empresa, a su vez se notó que las opiniones de los trabajadores deben ser tomadas en cuenta de forma evaluativa, dado que estos aportes pueden tener un impacto positivo en la construcción de estrategias en relación a las rotaciones que ocurren al interior de la empresa.

Buitrago (2018) en su investigación realizada en Colombia, tuvo como objetivo, identificar las diferentes causas y estrategias de la rotación de personal en las empresas del sector comercial. La metodología empleada se dio por

medio de la aplicación del enfoque exploratorio realizando una revisión de datos existentes en múltiples fuentes científicas, con un corte transversal. Dicha investigación concluyó, que los niveles de rotación de personal que se dan en las organizaciones tiene un nivel de afectación en relación a los procesos de producción que tienen las empresas, en tanto perjudican los niveles de rentabilidad de las empresas, siendo fundamental que se puedan identificar, las causas que generan los niveles de rotación, asimismo, evaluando las consecuencias que acarrearán las rotaciones de personal que no son las adecuadas, a su vez se identificó que los niveles de estrés laboral, generados durante los procesos de rotación de personal, elevan los niveles de la carga laboral de los empleados afectando los niveles y rangos de productividad de las empresas, por tanto el excesivo nivel de rotaciones genera que los empleados se sientan desvalorizados frente a sus organizaciones.

Castillo y Sabando (2018) en su investigación desarrollada en Guayaquil, planteó como objetivo evidenciar y analizar los niveles de incidencia que se dan durante el desarrollo de la rotación del personal enfocados en la evaluación de la productividad de la compañía. El desarrollo metodológico tuvo un enfoque descriptivo evaluando la correlación existente en las variables de la investigación, asimismo, el corte de medición de la investigación fue longitudinal, y se dio bajo un enfoque mixto, dado a que se realizó la evaluación de datos históricos registrados en la empresa, la muestra de la investigación estuvo conformada por siete personas pertenecientes al área de producción. Y la investigación concluyó, identificando que la rotación del personal tuvo un nivel de impacto negativo sobre el desarrollo de la productividad, dado que se pudo identificar que el índice de rotación de personal relacionado a la productividad fue disminuyendo, generando aún una caída más grande de los niveles de productividad para la empresa.

A nivel nacional, en la investigación de Zanelli (2021), realizada en la ciudad de Chimbote, se planteó como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la rotación de personal y la productividad de los trabajadores de una empresa pesquera. La metodología utilizada se basó en el tipo de investigación pura, dado que cuenta con un tipo de enfoque de construcción metódica, se organizó de forma sistemática, y el enfoque fue cuantitativo, la

investigación fue no experimental, asimismo, el periodo de evaluación de la investigación tuvo un corte transversal, se empleó la encuesta como instrumento de evaluación. Dicha investigación concluyó, en la existencia de una correlación directa positiva entre las variables de investigación, indicando que los niveles de valoración de cada uno de los empleados están directamente correlacionada a los niveles de productividad que se generan en la empresa, en tanto se pudo identificar que se requiere un mayor nivel de trabajo a nivel organizacional para poder desarrollar mejores opciones en relación a las rotaciones que se dan. La Investigación tiene como resultado que los niveles de rotación experimentados fueron bajos y los niveles de productividad fueron elevados, sin embargo, no se descarta que un mayor nivel de rotación pueda generar ineficiencia en el desempeño laboral.

En la investigación realizada por Ramos (2019), en la ciudad de Huancavelica, se planteó como objetivo determinar la relación de la incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en una cooperativa de ahorro y crédito. En tanto los planteamientos metodológicos desarrollados para la investigación fueron de tipo aplicada, se enfocó en identificar el nivel de correlación que existe entre las variables, tuvo un diseño no experimental, el instrumento de investigación fue el cuestionario, el enfoque fue cuantitativo. La investigación concluye, sobre la existencia de una relación que incide directamente entre la rotación de personal con los niveles de productividad que se experimentan en la cooperativa, y se pudo determinar una correlación de nivel positiva moderada. Asimismo, se determina que el nivel de incidencias planteados en los factores internos de la rotación del personal, fueron positivos. El resultado de la investigación fue que la evaluación de los factores externos que influyen sobre la rotación del personal incide sobre los niveles de productividad que experimenta la cooperativa.

En la investigación desarrollada por Quispe (2020) en la ciudad de Tacna, se planteó como objetivo determinar en qué medida la rotación del personal tiene una relación con los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. La metodología fue básica, el diseño de la investigación se da por medio del enfoque transversal, con un enfoque causal explicativo, desarrollado a través del nivel no experimental, donde se implementó el cuestionario, el cual

se enfocó en evaluar las apreciaciones que el personal tenía en relación a las rotaciones. La investigación concluyó, identificando la existencia de una relación significativa que se da en la rotación de personal y la influencia que éste tiene sobre los niveles de desempeño laboral. Asimismo, se pudo notar que esta empresa usa los niveles de rotación para poder expandir las capacidades de los empleados en relación al puesto de trabajo en el que se desempeñan elevando sus capacidades. El resultado de la investigación fue que los altos niveles de capacitación implementados en la empresa, sumado al trabajo de equipo, contribuyen con el desarrollo de los niveles de productividad de la empresa y por ende elevan los niveles de calidad.

Corzo et al (2018) en su tesis desarrollada en la ciudad de Cuzco, planteó como objetivo identificar las principales causas relacionadas a la rotación laboral que se da en las fuerzas de venta que pertenecen a la compañía que integran el sector asegurador. Las características metodológicas de la investigación fueron de enfoque cualitativo usado para plantear el desarrollo de la construcción de un diseño holístico para poder identificar de forma más amplia los múltiples factores que intervienen en la rotación laboral, la investigación tuvo un alcance exploratorio dado que se desarrolló en torno a la localidad enfocada en el estudio. La investigación concluye que, en la empresa existen rotaciones laborales constantemente y éstas se dan debido al tipo de personal con el que se cuenta, muchas de estas rotaciones se enfocan en los niveles de satisfacción que se extrae por parte de los clientes.

En la investigación desarrollada por Sánchez y Zavaleta (2021) realizada en la localidad de Villa El Salvador. La investigación tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la rotación del personal y la productividad de los asesores comerciales de la institución micro financiera. La metodología de investigación, fue el enfoque cuantitativo, se desarrolló por medio de la implementación de muestras censales. La investigación concluyó, en que, cualquier persona que integre la organización forma una de las piezas fundamentales para el desarrollo de la micro financiera, identificando que los niveles de productividad de los empleados de la organización, se dan de acuerdo a la cantidad de incentivos que reciben. Asimismo, como resultado se identificó que sí, se tiene un ambiente laboral agradable, enfocado en desarrollar un

trabajo en equipo, promoviendo la comunicación, valorando la participación e integrando a todos los colaboradores del equipo de trabajo, se alcanza un desempeño óptimo.

A nivel local, Becerra (2018) en su tesis desarrollada en la región Callao, planteó como objetivo determinar cómo se relaciona la rotación de personal y la productividad de una empresa de servicios logísticos. La metodología de la investigación se planteó bajo un enfoque hipotético deductivo, asimismo se desarrolló un planteamiento descriptivo a nivel correlacional, determinando un tipo de diseño no experimental, el corte de la investigación fue transversal, siendo la investigación de tipo aplicada. La investigación concluyó, que la identificación de la correlación es positiva determinando que cuando se eleven los niveles de rotación de personal, la productividad se verá impactada de forma negativa, asimismo se pudo determinar una correlación alta entre los niveles de inversión que se requieren y la rotación que se da, finalmente se identifica que, entre más niveles de rotación exista más inversión tendrá que hacerse, a su vez se identificó que una correlación de un mayor nivel de rotaciones, influirán negativamente en el factor tecnológico.

Quispe (2019) en su tesis desarrollada en la ciudad de Lima, se planteó como objetivo determinar qué relación existe entre la rotación del personal y la productividad en una empresa privada, donde los planteamientos metodológicos de la investigación se enfocaron en el desarrollo de una investigación aplicada, el cual contó con un enfoque de desarrollo correlacional, planteado con un corte transversal, La investigación concluye, en la importancia de identificar las razones que generan las rotaciones de personal, con la finalidad de generar planteamientos estratégicos para el desarrollo correcto de las actividades en relación a la rotación de personal de la empresa, dado que una inadecuada evaluación de estos factores, afecta la productividad de la empresa, y se deberá evaluar de forma correcta los niveles de rotación del personal, debido a que se generan inversiones sobre la implementación de tecnologías las cuales elevan los costos de la empresa, por tanto se deberá realizar una correcta evaluación del tiempo de trabajo que desarrollará cada uno de los empleados que se integre a sus labores.

En la investigación desarrollada por Arrojo y Gómez (2021) realizada en Marcona, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la rotación de personal y el rendimiento laboral. La metodología de esta investigación fue básica, con un nivel de estudio experimental, con un enfoque cuantitativo, evaluando el nivel de correlación existente entre las variables, y se aplicó un cuestionario el cual contó con un tipo de escala Likert. La investigación concluyó, identificando que existe una relación negativa moderada entre los niveles de rotación del personal con el rendimiento laboral, de esta manera se puede determinar que, a mayores niveles de rotación, la capacidad laboral disminuye. a su vez se identificó, una relación positiva entre la rotación con el desarrollo de comportamientos contraproducentes para el adecuado desarrollo del proyecto, identificando por medio de estas evaluaciones que los mayores niveles de rotación afectan los niveles de rendimiento.

Dentro de las teorías identificadas para la presente investigación, se tiene que la categoría de rotación de personal se define, como el proceso de rotación que es entendido como el resultante de los cambios en la cantidad del personal que labora en una institución o empresa, los cuales son sustituidos por otro en un determinado tiempo, dicho cambio debe ser dinámico y pertinente para preservar su integridad, teniendo en cuenta aspectos internos como externos que afectan la organización (Chiavenato, 2020). Y a nivel conceptual como el proceso por el cual se modifica la cantidad del personal perteneciente a una organización, la cual será sustituida por otro personal en un espacio de tiempo específico, el cual se encuentra determinado por las necesidades de la organización (Márquez et al., 2021). A su vez se tiene dos tipos de factores que inciden significativamente en el desarrollo de la rotación de personal, donde Zaballa et al (2021) sostienen como factores internos en relación a la rotación de personal a las estructuras internas que existen dentro de las instituciones públicas o empresas privadas, estas estructuras tendrán un nivel de impacto positivo o negativo, de acuerdo a cómo se desarrolle la gestión que se está promoviendo dentro de la institución donde la persona se encuentra laborando; regularmente las estructuras desarrolladas para las actividades laborales están definidas por la misma institución, donde los factores internos se encuentran integrados por el manejo de los recursos financieros, la gestión que se da en los

recursos humanos, la implementación de tecnología para el desarrollo de las actividades laborales y las relaciones interpersonales que se construyen entre los empleados de la organización (Leyva et al., 2018).

Y dentro de los factores internos, se considera a los salarios que es un costo operativo dentro de una organización. Asimismo, como un tipo de inversión que realiza la organización, dado que estos guardan relación con el precio del servicio o el producto que se produce en alguna empresa privada, en tanto dentro de una institución pública se puede determinar que el salario está definido de acuerdo al nivel de beneficio que otorga la función que desempeña un funcionario público (Torrens y Real, 2019).

Otro de los factores internos, se considera a las oportunidades de carrera, dentro de las organizaciones, son importantes debido a que la propuesta de nuevas oportunidades permite el crecimiento y desarrollo profesional, por tanto, eleva los niveles de retención del personal, y por ende estas oportunidades pueden integrar parte de los beneficios ofrecidos por la organización, proporcionando de esta manera estabilidad laboral y crecimiento profesional (Ramírez *et al.*, 2019).

Asimismo, el reconocimiento laboral, se constituye en uno de los factores internos más importantes dentro de una institución, la escala de recompensas que tiene una institución, para premiar y reconocer el desempeño de sus trabajadores, impacta de manera positiva en la motivación del personal, y de la misma manera la falta de estos reconocimientos afecta de manera negativa la motivación de los empleados (Martínez et al, 2018).

A su vez, se considera la cooperación que se da entre las distintas áreas de trabajo las cuales se constituyen en uno de los factores internos, relacionados a los niveles de control interno, dado que, éste se enfoca en evaluar la gestión en relación con el riesgo, siendo fundamental para poder generar estructuras de apoyo con la finalidad de conseguir los objetivos que la organización haya trazado (Vélez et al., 2019).

También se tiene el clima laboral, como factor interno que se enfoca en evaluar el desarrollo del trabajo dentro de un proceso psicológico, el nivel organizacional que existe dentro de las relaciones humanas que se generan

durante el desarrollo de las actividades de trabajo, e identificando a la vez qué elementos motivan el trabajo desarrollado por los miembros de una organización y cuáles son los que afectan el desempeño en sus actividades, dentro de estos elementos puede influir el nivel de estabilidad laboral, la confianza que existe entre los miembros del equipo de trabajo, las sinergias que se estén dando entre los miembros de la institución (Díaz y Carrasco, 2018).

El segundo factor está integrado por los factores externos, estos se encuentran directamente relacionados a los elementos que están fuera del nivel de control de la institución, los cuales varían constantemente, impactando de manera negativa o positiva en el desarrollo de las actividades que desarrollan los colaboradores dentro de una institución (Benjumea et al., 2015)

Asimismo, dentro de los factores externos, identificamos las ofertas de capacitación externa, debido a que estas otorgan opciones de crecimiento laboral y se constituye en uno de los factores más importantes, que influyen en la rotación del personal, dado que ofrecen mayor apertura en las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, facilitando la mejora de la calidad de vida del profesional (Torres, 2023).

Otro de los factores externos es el crecimiento de la oferta laboral, el cual es uno de los que afectan en mayor medida a cualquier institución, debido a que estos al estar fuera del control de las instituciones, generan espacios de oportunidad para los profesionales que se encuentran laborando, quienes cuentan con un mayor nivel de oportunidad para mejorar su calidad de vida económica (Patrón y Vargas, 2019).

Y como último factor externo relevante, están los cambios que se dan dentro de la vida personal de los trabajadores, que se constituyen en uno de los factores que afecta la continuidad de las actividades que el trabajador desempeña dentro de la institución, generando impactos positivos o negativos dependiendo del contexto en el que se encuentre la vida personal del trabajador (Pupo et al., 2018)

En relación con la segunda categoría de investigación, que es la productividad se enfoca en evaluar, la cantidad de servicios o productos, en relación a los recursos que se emplean para el desarrollo de las actividades

relacionadas que se dan dentro de un espacio de tiempo determinado (Jaimes et al., 2018). Asimismo, la productividad está orientada en evaluar los rangos de eficacia y eficiencia de acuerdo a la fabricación de un producto o la realización de un determinado servicio (Fontalvo et al 2018).

De la misma manera se identifica los elementos relacionados a la gestión, como es el tipo de atención que se brinda, la cual se define como la capacidad que se tiene en la identificación de las emociones de la persona atendida, relacionada a la evaluación de los estímulos que recibe la persona a quien se le brinda la atención, asimismo, esta se da por medio de un proceso cognitivo el cual está profundamente relacionado a la identificación de las necesidades de la persona a quien se le está dando la atención (Riquelme et al., 2016).

Por otro lado, también se considera el compromiso el cual se define específicamente al espacio, enmarcado en el que ambas partes, la persona que brinda la atención, y la institución en la que se desempeña, encuentran ideales o fines en común donde asumen de manera mutua una relación de trabajo armonioso por medio de la realización de un acuerdo en el que ambas partes han establecido los parámetros a los cuales se comprometen (Hernández et al., 2018).

En lo que se refiere a las metas se definen como el fin en el cual se direcciona una serie de acciones las cuales se desarrollan con la finalidad de lograr un objetivo determinado, en la búsqueda de un resultado, que se espera obtener (Cejudo & Michel, 2016).

También se ha considerado al desempeño, éste se enfoca en determinar la cantidad de actividades o tareas las cuales intervendrán en el desarrollo adecuado de las actividades del empleado (Bautista et al., 2020).

Las teorías relacionadas a la atención se tienen a la amabilidad y esta vendría a ser un tipo de cualidad, relacionada a la dignidad que se expresa en la interacción que una persona tiene con otras personas, integrando características de solidaridad, afecto, sumado a ello un comportamiento amable Montagud, (2019). Y en relación al tiempo de entrevista, el cual se enfoca en la duración de la evaluación que se da en una entrevista el cual se lleva a cabo entre un grupo de dos a más personas, y el tiempo de una entrevista se define de acuerdo al

objetivo que se desea obtener, asimismo interviene el contexto en el cual se desarrolla la entrevista (Díaz et al., 2013). Para Carreño y Enrique (2021) describe que la cantidad de entrevistas se define de acuerdo al tipo de proceso en el cual se va a desarrollar las entrevistas, y se debe evaluar el tipo de contexto en el cual se realiza la entrevista, a su vez, la cantidad de participantes que serán entrevistados, y este se define de acuerdo a la profundidad del análisis de los datos que se recabarán de los entrevistados; en lo que se refiere a la satisfacción, este se determina en relación al nivel de placer que una persona experimenta en relación al cumplimiento de sus necesidades (Febres y Mercado, 2020).

Dentro de las teorías relacionadas al compromiso identificamos, la identidad la cual Arévalo, (2015) define, como el grupo de características que posee un individuo, identificándolo como un miembro único del grupo al cual pertenece, diferenciándolo de los demás. También se considera el sentido de pertenecía, que se enfoca, en la sensación de pertenencia que experimenta una persona dentro de un determinado grupo, organización, institución o comunidad, donde experimenta comodidad, sintiéndose aceptado como parte del grupo, desarrollando actividades que se encuentran enfocadas en fomentar el bienestar grupal, así como el bienestar personal (Huerta, 2018).

En lo que se refiere al fortalecimiento, promoción y protección de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, este se orienta, en fortalecer los derechos humanos de las personas vulnerables, primando la integridad y dignidad de la persona que requiere de apoyo, como última teoría se identificó la articulación a redes de apoyo, estas se encaminan en una serie de coordinaciones enfocados en desarrollar actividades de integración, en la cual participan diversas instituciones, sean estas del ámbito público o privado, fomentando de esta manera la colaboración de estos grupos, con la finalidad de proporcionar bienestar y apoyo a la persona en situación de vulnerabilidad a fin de restituir su derecho vulnerado (Vardiela, 2022).

Dentro de las teorías relacionadas al desempeño se integró, la identificación donde Ramos (2019) señala, que es reconocer las características específicas de una persona con la finalidad de determinar si esta persona es la que se está buscando, o es la que requiere un determinado tipo de atención,

asimismo, se evalúan los factores que intervienen en las necesidades que esta persona requiere. En tanto, Carreño y Enrique (2021) sustentan que la evaluación se enfoca en la identificación de los aspectos mentales, los aspectos ambientales, así como los aspectos físicos de la persona en situación de riesgo, la evaluación deberá determinar la capacidad de movilización de la persona, la situación de vivienda de la persona u otros factores alternos que se identifiquen durante la evaluación. La designación de medida se enfoca en la implementación de una serie de medidas las cuales buscan proteger físicamente, evaluar la situación emocional de la persona vulnerable y el seguimiento se enfoca en la evaluación periódica de la salud, el análisis del estado de bienestar, la prevención de posibles problemas que se realiza sobre la persona en situación de vulnerabilidad, incluyendo atenciones médicas, la evaluación de la capacidad de la persona para que pueda desempeñarse en actividades cotidianas de forma normal (Mancera y Egea, 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de investigación

Esta Investigación fue de tipo básica ya que está dirigida a generar un conocimiento más completo que se da por medio de la comprensión de los aspectos primordiales de los diversos fenómenos, hechos visibles o de las relaciones que dan entre los entes (CONCYTEC, 2018).

Asimismo, esta investigación de tipo básica se enfoca en ampliar el bagaje de conocimientos que se tiene sobre algún tema o sobre algún fenómeno, la investigación enfoca el mayor nivel de contribución dentro del desarrollo intelectual, elevando el nivel de conocimientos que se posee sobre algún tema en específico (Barboza & Pereira, 2020).

El diseño fenomenológico hermenéutico se enfoca en el análisis interpretativo de las experiencias vividas de una persona realizada por algún tipo de instrumento el cual se enfoca en registrar las experiencias de la persona plasmado en un texto, el cual servirá para que el investigador evalúe con la finalidad de interpretar de forma objetiva lo presentado en el texto, identificando los hechos más importantes para la investigación (Ledesma, 2021).

#### 3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización

La primera categoría de estudio está referida a la rotación de personal, se define, como el proceso de rotación que es entendido como el resultante de los cambios en la cantidad del personal que labora en una institución o empresa, los cuales son sustituidos por otro en un determinado tiempo, dicho cambio debe ser dinámico y pertinente para preservar su integridad, teniendo en cuenta aspectos internos como externos que afectan la organización (Chiavenato, 2020).

Asimismo, se tiene dos tipos de factores que inciden significativamente en el desarrollo de la rotación de personal, donde Zaballa et al (2021) sostiene como factores internos en relación a la rotación de personal a las estructuras internas que existen dentro de las instituciones públicas o empresas privadas, estas estructuras tendrán un nivel de impacto positivo o negativo, de acuerdo a cómo se desarrolle la gestión que se está promoviendo dentro de la institución donde la persona se encuentra laborando; regularmente las estructuras desarrolladas para las actividades laborales están definidas por la

misma institución, donde los factores internos se encuentran integrados por el manejo de los recursos financieros, la gestión que se da en los recursos humanos, la implementación de tecnología para el desarrollo de las actividades laborales y las relaciones interpersonales que se construyen entre los empleados de la organización (Leyva et al 2018).

La segunda categoría es la productividad que se enfoca en evaluar, la cantidad de servicios o productos, en relación a los recursos que se emplean para el desarrollo de las actividades que se dan dentro de un espacio y en un tiempo determinado (Jaimes et al 2018). Asimismo, la productividad está orientada en evaluar los rangos de eficacia y eficiencia de acuerdo a la fabricación de un producto o la realización de un determinado servicio (Fontalvo et al, 2018).

De la misma manera se identifica los elementos relacionados a la gestión, como es el tipo de atención que se brinda, la cual se define como la capacidad que se tiene en la identificación de las emociones de la persona atendida, relacionada a la evaluación de los estímulos que recibe la persona a quien se le brinda la atención, asimismo, ésta se da por medio de un proceso cognitivo el cual está profundamente relacionado a la identificación de las necesidades de la persona a quien se le está dando la atención (Riquelme et al., 2016).

Por otro lado, también se considera el compromiso el cual se define específicamente al espacio, enmarcado en el que ambas partes, la persona que brinda la atención, y la institución en la que se desempeña, encuentran ideales o fines en común donde asumen de manera mutua una relación de trabajo armonioso por medio de la realización de un acuerdo en el que ambas partes han establecido los parámetros a los cuales se comprometen (Hernández et al., 2018).

En lo que se refiere a las metas se definen como el fin en el cual se direcciona una serie de acciones las cuales se desarrollan con la finalidad de lograr un objetivo determinado, en la búsqueda de un resultado, que se espera obtener (Cejudo & Michel, 2016).

También se ha considerado al desempeño, éste se enfoca en determinar la cantidad de actividades o tareas las cuales intervendrán en el desarrollo adecuado de las actividades del colaborador (Bautista et al., 2020).

Las teorías relacionadas a la atención se tienen a la amabilidad y esta vendría a ser un tipo de cualidad, relacionada a la dignidad que se expresa en la interacción que una persona tiene con otras personas, integrando características de solidaridad, afecto, sumado a ello un comportamiento amable Montagud, (2019). Y en relación al tiempo de entrevista, el cual se enfoca en la duración de la evaluación que se da en una entrevista el cual se lleva a cabo entre un grupo de dos a más personas, y el tiempo de una entrevista se define de acuerdo al objetivo que se desea obtener, asimismo interviene el contexto en el cual se desarrolla la entrevista (Díaz et al., 2013). Para Carreño y Enrique (2021) describe que la cantidad de entrevistas se define de acuerdo al tipo de proceso en el cual se va a desarrollar las entrevistas, y se debe evaluar el tipo de contexto donde se realiza la entrevista, a su vez, la cantidad de participantes que serán entrevistados, y éste se define de acuerdo a la profundidad del análisis de los datos que se recabarán de los entrevistados. En lo que se refiere a la satisfacción, éste se determina en relación al nivel de placer que una persona experimenta en relación al cumplimiento de sus necesidades (Febres y Mercado, 2020).

Dentro de las teorías relacionadas al compromiso identificamos, la identidad la cual Arévalo, (2015) define, como el grupo de características que posee un individuo, identificándolo como un miembro único del grupo al cual pertenece, diferenciándolo de los demás. También se considera el sentido de pertenecía, que se enfoca, en la sensación que experimenta una persona dentro de un determinado grupo, organización, institución o comunidad, donde concibe comodidad, sintiéndose aceptado como parte del grupo, desarrollando actividades que se encuentran enfocadas en fomentar el bienestar grupal, así como el bienestar personal (Huerta, 2018).

En lo que se refiere al fortalecimiento, promoción y protección de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, éste se orienta, en fortalecer los derechos humanos de las personas vulnerables, primando la integridad y dignidad de la persona que requiere de apoyo, como última teoría

se identificó la articulación a redes de apoyo, éstas se encaminan en una serie de coordinaciones enfocados en desarrollar actividades de integración, en la cual participan diversas instituciones, sean éstas del ámbito público o privado, fomentando de esta manera la colaboración de estos grupos, con la finalidad de proporcionar bienestar y apoyo a la persona en situación de vulnerabilidad a fin de restituir su derecho vulnerado (Vardiela, 2022).

Dentro de las teorías relacionadas al desempeño se integró, la identificación donde Ramos (2019) señala, que es reconocer las características específicas de una persona con la finalidad de determinar si esta persona es la que se está buscando, o es la que requiere un determinado tipo de atención, asimismo, se evalúan los factores que intervienen en las necesidades que esta persona requiere. En tanto, Carreño y Enrique (2021) sustentan que la evaluación se enfoca en la identificación de los aspectos mentales, los aspectos ambientales, así como los aspectos físicos de la persona en situación de riesgo, donde la evaluación deberá determinar la capacidad de movilización de la persona, la situación de vivienda de la persona u otros factores alternos que se identifiquen durante la evaluación. La designación de medida se enfoca en la implementación de una serie de medidas las cuales buscan proteger físicamente, evaluar la situación emocional de la persona vulnerable y el seguimiento se enfoca en la evaluación periódica sobre la salud, el análisis del estado de bienestar, la prevención de posibles problemas que afecta a la persona en situación de vulnerabilidad, incluyendo atenciones médicas, donde se evalúa la capacidad de la persona para que pueda desempeñarse en actividades cotidianas de forma normal (Sánchez y Egea, 2018).

### **3.3. Escenario de estudio**

La investigación se desarrolló en el ámbito seleccionado para el presente estudio, lo cual se materializó en un espacio físico pertinente para mantener una conversación amena y cordial con los servidores públicos que laboran en el sector de poblaciones vulnerables.

En ese sentido, se procedió a entrevistarlos, en virtud de la técnica seleccionada, considerando el espacio social y físico en el cual los servidores públicos desarrollan sus labores, entorno en el cual se realizó la investigación,

hecho fundamental para el resultado del estudio realizado (Esposito y Evans, 2022).

### **3.4. Participantes**

La selección de participantes para la investigación se dio de acuerdo con el propósito del estudio y a criterio de la investigadora, asimismo la cantidad de participantes que integran la muestra del estudio se da debido a los objetivos de la investigación (Guillen et al., 2019).

La selección de participantes se da por medio de la utilización de muestras pequeñas las cuales son establecidas de acuerdo al criterio de la investigadora dado que la investigación tiene que enfocarse en el público sobre el cual sucede el fenómeno que se está investigando (Fuster, 2019).

Por tanto se ha considerado a 8 participantes quienes son servidores públicos que laboran en el sector de poblaciones vulnerables, asimismo se ha considerado como criterio de inclusión a las personas de sexo femenino y masculino que tengan más de seis meses laborando en la institución, y profesionales que laboran en las diversas áreas como abogados, psicólogos y trabajadores sociales quienes están en contacto directo con personas en situación de vulnerabilidad y los profesionales que se encuentran involucrados en los procesos de rotación de personal, y en lo que se refiere a los criterios de exclusión, serán aquellos servidores públicos que tienen menos de seis meses laborando, y aquellos que cuentan con el perfil sin embargo, no tienen el interés de participar de la entrevista.

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

La técnica de recolección de datos que se empleó fue la entrevista, y el instrumento fue la guía de entrevista que fue estructurada con preguntas abiertas con la finalidad de recopilar mayor información, se formuló 16 preguntas, todas ellas relacionados al tema de investigación. La entrevista fue de carácter epistolar a los 8 servidores públicos ya que muchos de ellos se encontraban en trabajo de campo.

Las entrevistas individuales se usan con la finalidad de identificar de forma profunda, los factores relacionados a las temáticas planteadas en la investigación, estas entrevistas pueden ser extensas debido a que se requiere

mayor información para el análisis detallado del fenómeno que se está investigando, de esta manera el entrevistado podrá explicar y explicar de forma completa los hechos que intervienen durante el desarrollo del fenómeno investigado (Piza et al., 2019)

### **3.6. Procedimiento**

Se elaboró una guía de entrevistas que fue validado y aprobado a través de juicios de expertos los mismos que son especialistas en la materia de poblaciones vulnerables, en la gestión pública y en la metodología.

La recolección de datos se dio por medio del instrumento de la guía de entrevista en las que se realizaron 16 preguntas desarrolladas en base a las categorías y subcategorías de la investigación para poder recabar información que se encuentra relacionado al objetivo de la investigación.

El instrumento aplicado fue la guía de entrevista la misma que ha sido transcrita y luego procesada a través del software *ATLAS.ti*. donde se organiza y se almacena en un único archivo que se denomina Unidad Hermenéutica que contiene toda la información producida en el transcurso del análisis de datos y la información registrada se organiza en diferentes objetos (Muñoz y Sahagún, 2017).

Se usó la triangulación como herramienta de procesamiento de datos a fin de desarrollar un buen juicio de corroboración de la investigación, asimismo, la triangulación se enfocará en la evaluación de los resultados obtenidos con la triangulación de teorías para obtener un criterio del fenómeno analizado (Forni y Grande, 2020)

Por tanto, el proceso de triangulación hermenéutica es la acción de reunión y cruce de toda la información pertinente al objeto de estudio y en esencia constituye el resultados de la investigación donde el procedimiento práctico para efectuarla tiene los siguientes pasos: seleccionar la información obtenida en el trabajo de campo, triangular la información por cada estamento, triangular la información entre todos los estamentos investigados; triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos y; triangular la información con el marco teórico (Vives y Hamui , 2021).

### **3.7. Rigor científico**

La investigación de calidad tiene como objetivo la validez, la fiabilidad, la generalización y la objetividad para garantizar el rigor científico, durante el desarrollo de la investigación cualitativa (Rojas & Osorio, 2019).

Por tanto, la presente investigación se basó en la credibilidad por ello, es esencial la pesquisa de argumentos fiables que se han demostrado en los resultados del estudio realizado, en concordancia al instrumento aplicado que fue validado y aprobado a través de juicios de expertos en la materia.

Asimismo, es preciso mencionar que el rigor científico se usa como un medio para determinar la confianza de la investigación y se enfoca en la implementación de normas estrictas, con la finalidad de desarrollar prácticas correctas de acuerdo al método científico, éste se aplica con la finalidad de identificar la verdad, a su vez, para la investigación cualitativa el rigor científico se convierte en la estructura científica la cual brinda confianza a las conclusiones en una investigación (Piñero et al., 2019).

Además, se ha considerado los criterios de investigación de Saldaña (2021), quien sostiene que la investigación se basa en la veracidad, así como aplicabilidad la que se entiende como la extensión de los descubrimientos de una indagación específica a otros fenómenos u otros sujetos, y ésta debe contener consistencia y neutralidad.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Este método de análisis se desarrolló por medio de la organización de los datos recabados durante el proceso de la investigación, y estos se encuentran representados en distintas fuentes de información, una vez que estuvieron organizados estos datos, se ejecutó la redacción de los mismos, consecuentemente se identificaron múltiples patrones repetitivos los cuales nos permitieron identificar los puntos claves y obtener una conclusión precisa, dichas conclusiones se desarrollaron de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, (Lopezosa et al, 2022). El procesamiento de los datos se realizó por medio del uso del software *ATLAS.ti*. donde se organiza y se almacena en un único archivo que se denomina Unidad Hermenéutica que contiene toda la

información producida en el transcurso del análisis de datos y la información registrada se organiza en diferentes objetos (Muñoz y Sahagún, 2017).

En relación a la hermenéutica se enfoca en la evaluación y el análisis de las palabras, así mismo éste se usa para poder identificar múltiples evaluaciones de acuerdo a distintas expresiones realizadas por diferentes personas, con la finalidad de identificar similitudes entre lo expresado por un grupo de personas, con la finalidad de encontrar convergencias entre los temas tratados (Sandoval y Laviada, 2020).

### **3.9. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos se enfocaron en los principios y la práctica de los valores durante el desarrollo de la investigación científica, enfocados en la indagación de la verdad, con el respeto de la integridad humana, integrando el cuidado del medio ambiente, tomando en cuenta la autonomía de cada una de las personas, las cuales eligen libremente de participar dentro de una investigación (Salazar et al., 2018).

Asimismo, se realizó el consentimiento informado y en atención a lo vertido por Valdez y Bedolla, (2021) quien sostiene que el principio del consentimiento informado es un acuerdo por escrito mediante el cual el sujeto de investigación autoriza su participación como entrevistado, con pleno conocimiento de todas las preguntas que tendrá que responder en la entrevista a la que se someterá con la capacidad de libre elección y sin imposición alguna, a su vez se obtendrá el asentimiento informado para publicar los datos más relevantes en la investigación .

Por tanto, la presente investigación se ha desarrollado por medio de parámetros genuinos, basados en el interés de la investigadora y la información referenciada en la presente investigación fue estructurada de acuerdo a las necesidades que requiere la investigación, no se realizó ningún tipo de copia, ni réplica de las investigaciones evaluadas en los antecedentes, de la misma manera la información expuesta en la investigación proviene de artículos científicos y repositorios de diversas universidades públicas y privadas del interior del país y fuera del mismo.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presenta la tabla de coocurrencia de códigos sobre la categoría de rotación del personal de las entrevistas realizadas a los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables.

**Tabla 1**

*Coocurrencia de códigos de la Rotación del personal*

	Entrevi stado 1 - E	Entrevi stado 2 - A	Entrevi stado 3 -E	Entrevi stado 4 -R	Entrevi stado 5 - I	Entrevi stado 6 - A	Entrevi stado 7 - L	Entrevi stado 8 -Y	Tota les
Deficiencias en coordinación	1	1	0	0	0	1	0	1	4
Demasiada carga laboral	3	0	0	2	0	0	0	2	7
Escases de recursos	4	0	2	1	0	0	0	0	7
Falta de recursos materiales	4	0	2	0	0	0	0	0	6
Mejores remuneraciones	0	1	1	0	4	1	2	0	9
Necesidad familiar	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Problemas de salud	0	2	1	0	0	1	0	1	5

Nota. Elaborado con *ATLAS. ti*

En la tabla, acerca de la coocurrencia de códigos sobre la categoría de rotación del personal, se evidencia que, el código de una mejor remuneración es el más demandante en los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables, debido a que, el mayor número de renuncias laborales que se visualiza se da por la búsqueda de una mejor remuneración económica, debido a que, en el contexto laboral, no se reconoce el esfuerzo y dedicación de la labor que desempeñan, y esto representa un factor determinante, para que exista un nivel notorio de rotación del personal dentro de la institución. Por otro lado, dicha situación se presenta en circunstancias como: excesiva carga laboral, ausencia

de recursos y materiales de trabajo o por problemas ligados al ámbito familiar y de salud.

En el siguiente grafico se presenta la tabla de la coocurrencia de códigos asociados a la categoría de productividad laboral de las entrevistas realizadas a los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables.

**Tabla 2**

*Coocurrencia de códigos de la Productividad*

	Entrevi stado 1 - E	Entrevi stado 2 - A	Entrevi stado 3 - E	Entrevi stado 4 - R	Entrevi stado 5 - I	Entrevi stado 6 - A	Entrevi stado 7 - L	Entrevi stado 8 - Y	Tot ales
Apoyo integral	0	0	0	1	3	0	3	0	7
Clima laboral	1	0	0	2	0	0	0	0	3
Profesionales capacitados	0	1	1	0	0	0	0	2	4
Reconocimiento del trabajo en equipo	3	2	0	0	0	0	1	0	6
Restituir derechos	1	2	0	0	1	0	3	0	7
Tiempo para atender casos	0	1	0	0	1	1	1	0	4
Vocación de servicio	0	1	0	0	2	1	1	1	6
Totales	19	11	8	6	11	5	11	7	78

Nota. Elaborado con *ATLAS.ti*

Como se puede observar la tabla de coocurrencia de códigos asociado a la categoría de productividad laboral de los servidores públicos de la gestión de

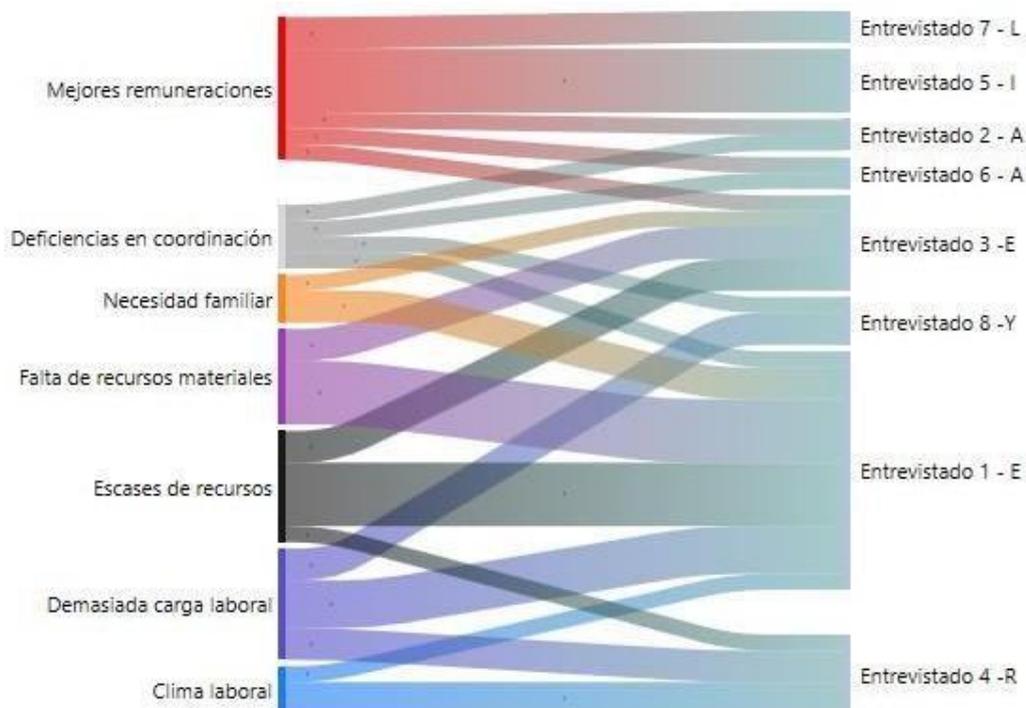


del estudio, dicho análisis se realizó por medio del software *Atlas.ti*, el cual, sirve para desarrollar un enfoque de codificación más objetivo, y visualizando los códigos recurrentes, en las entrevistas. Es por ello que, las palabras recurrentes son profesional, institución, vulnerabilidad, reconocimiento, experiencia, ayuda, clima laboral, donde este proceso nos permite, visualizar la concurrencia de palabras para generar de forma adecuada la codificación en base al objeto de estudio, y responder a los objetivos de esta investigación.

A continuación, se presenta el Diagrama de Sankey de las entrevistas realizadas sobre rotación de personal.

**Figura 2**

*Diagrama de Sankey - Rotación del personal y Productividad*



Nota. Elaborado con *ATLAS.ti*

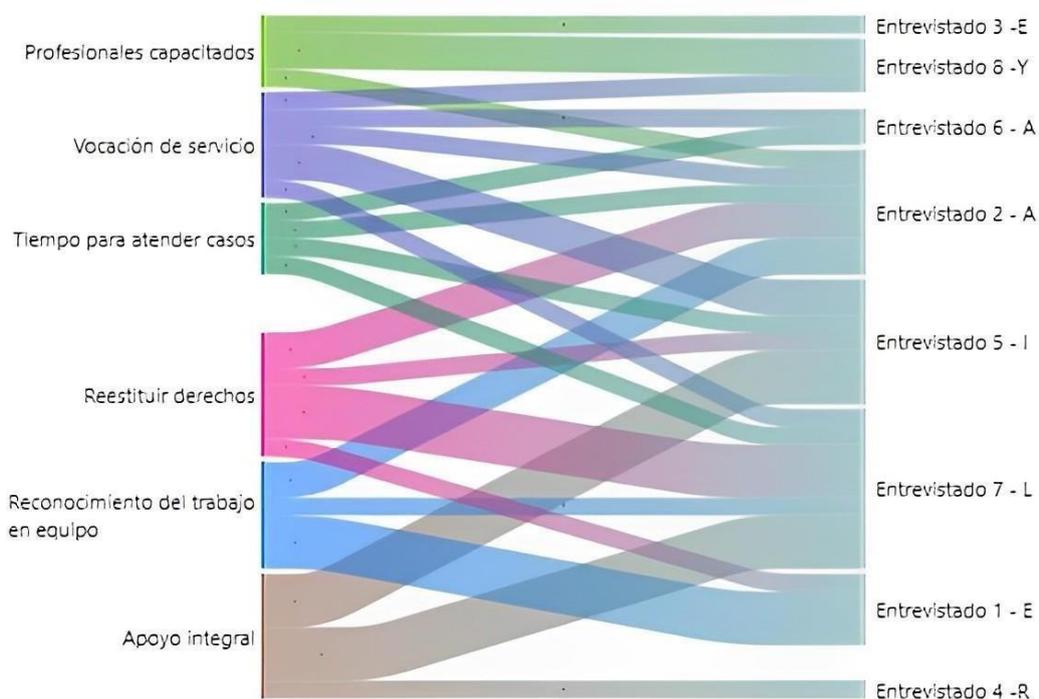
La figura muestra la representatividad de la búsqueda de mejores remuneraciones de los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables como resultado de las entrevistas realizadas, lo cual, se evidencia que, gran parte de las rotaciones de personal de una institución se debe, a la búsqueda de mejores remuneraciones o interés económico, debido a que, la situación familiar lo requiere, ya que, la necesidad familiar y búsqueda de una mejora estabilidad

económica permite a los trabajadores buscar oportunidades laborales con mejores remuneraciones. Por otro lado, la situación interna de una empresa u organización, influye en la rotación del personal, factores asociados a la ausencia de liderazgo o coordinación, excesiva carga laboral o escases de recursos materiales y equipos de trabajo, puede afectar en gran parte la productividad y desempeño del personal, lo que, recae en problemas psicológicos, y conlleva a la renuncia de los servidores públicos. Es por ello que, gran parte de los entrevistados manifiestan que los sucesos de rotación de personal se deben, a mejores remuneraciones y otro de los motivos se debe a exceso de carga laboral, y escases de recursos materiales para desarrollar adecuadamente las funciones internas.

A continuación, se presenta el Diagrama de Sankey de las entrevistas realizadas sobre la Categoría Productividad laboral.

**Figura 3**

*Diagrama de Sankey - Productividad*



Nota. Elaborado con *ATLAS. ti*

La figura, muestra la representatividad de la restitución de derechos en las entrevistas realizadas, en base a la productividad laboral, así mismo, el apoyo integral a los usuarios que requieren la atención especializada, en cuanto a la

vulneración de sus derechos, de los usuarios que se encuentran en situación de vulnerabilidad, quienes integran a niños, niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia familiar, adultos mayores, Es por ello que, la gestión del sector de poblaciones vulnerables, cuenta con profesionales capacitados y comprometidos con el servicio a la sociedad. Así mismo, buscan garantizar el desarrollo pleno de las personas vulnerables en la sociedad. Motivo por el cual la productividad se mide, en base a las características y aportes que realizan los servidores públicos en relación a sus funciones y la percepción o expectativas que generan en la comunidad.

Para presentar los hallazgos, el presente estudio, se valió del uso del software *ATLAS.ti*, para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, donde a través del análisis deductivo de la entrevista semi estructurada aplicada a los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables, se recaba y se organiza toda la información a través de códigos y redes que permite comprender y estructurar la información deductiva, de las expresiones que sostuvieron los servidores públicos, en cuanto a la situación de rotación de personal y productividad.

Con respecto al resultado del objetivo general, alusivo a analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, la investigación recoge la perspectiva que, la rotación del personal, en cuanto a las renunciaciones pueden afectar la productividad de los colaboradores y especialistas que se encuentran en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, debido a que, internamente la gestión tiene definido objetivos y planes estratégicos para realizar acciones que ayuden y promuevan la atención oportuna a las poblaciones vulnerables, donde cada servidor público especialista o analista en la materia maneja ciertos casos específicos, y al renunciar, dejan sin atención a dichos casos, y muchas veces se tiene que empezar de cero, afectando a los usuarios que son atendidos por dicho sector.

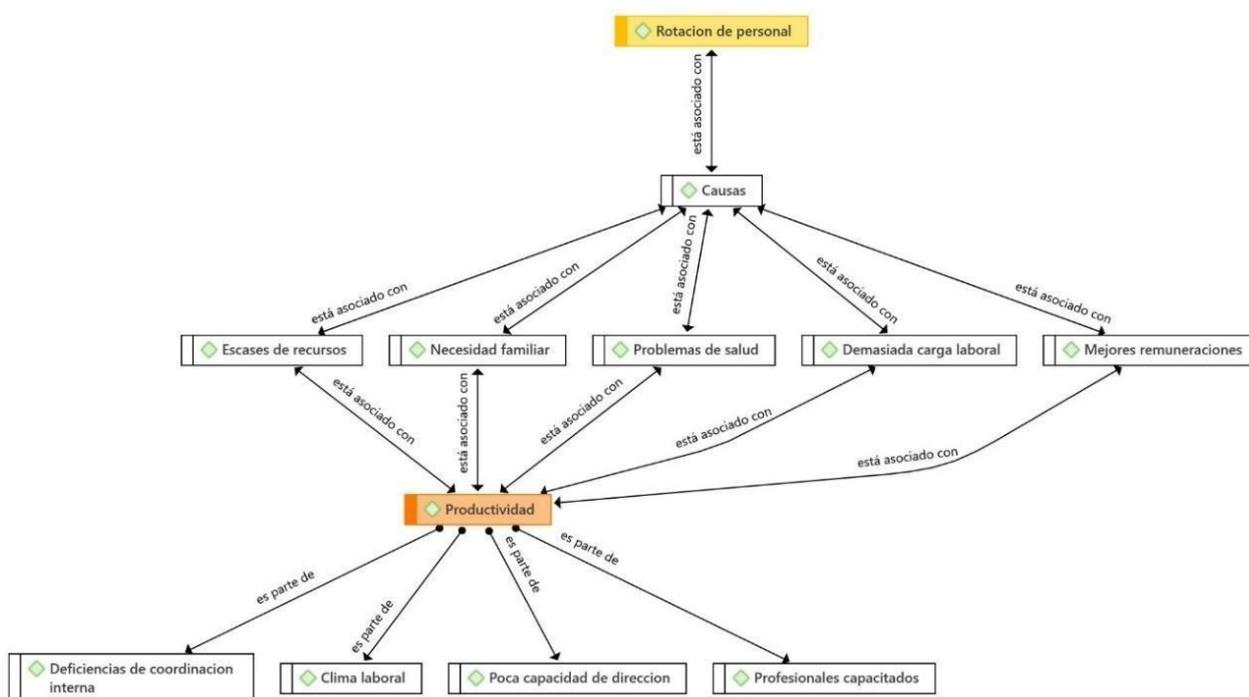
Sin embargo, los entrevistados sostienen que, no necesariamente puede afectar las rotaciones del personal, en la atención de las poblaciones vulnerables, debido a que, al renunciar un especialista, puede venir otro especialista más preparado y comprometido con su vocación de servicio a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Es por ello que,

dichos cambios pueden ser positivos o negativos, según sea el contexto y la calidad de profesionalismo que caracteriza a un determinado profesional.

A continuación, se muestra la siguiente red semántica, tomando en cuenta el aporte de los entrevistados respecto al objetivo general, alusivo a analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

**Figura 4**

*Red semántica de la rotación del personal y su incidencia en la productividad*



Nota. Elaborado con ATLAS.ti

La presente red semántica comprende que, las causas que mayormente están asociadas a la rotación del personal son aspectos que están ligados netamente a los profesionales, tales como los escasos recursos equipos de trabajo, falencias del sistema público, necesidad familiar o problemas de salud, así como, el estrés laboral que produce el exceso de carga laboral. Asimismo, en muchas ocasiones se suscita que la causa de rotación de personal mayormente se da debido a las mejores remuneraciones que buscan los profesionales en su ámbito laboral, lo que conlleva a dejar el trabajo y cambiarlo por uno con mejores oportunidades de crecimiento profesional. Es por ello que, los entrevistados sostienen que, en el ámbito privado existe mayor oportunidad

y mejor propuesta laboral, debido a que, la gestión es netamente interna y se prioriza el desarrollo del potencial humano, para generar mejores resultados en la búsqueda de los objetivos estratégicos propuestos en cada institución. Motivo por el cual se puede deducir que las causas que producen la rotación del personal, afectan en gran medida la productividad laboral de los profesionales, teniendo en cuenta aspectos como, la deficiencia en coordinación y gestión interna, la poca dirección y liderazgo de los responsables de área. Sin embargo, es preciso indicar que la gestión del sector de poblaciones vulnerables tiene una gran fortaleza al contar con profesionales capacitados y comprometidos con la labor que realizan para las personas en situación de vulnerabilidad.

**Tabla 3**

*Identificación del código de la Categoría Rotación del personal*

<b>Categoría</b>	<b>Códigos</b>
<b>Rotación del personal</b>	Escases de recursos
	Necesidad familiar
	Problemas de salud
	Demasiada carga laboral
	Mejores remuneraciones

*Nota.* Identificación de códigos tomando en cuenta la categoría de investigación.

Es destacable, entre otras, la perspectiva del Entrevistado 1 (comunicación escrita personal del 11 de julio de 2023): “No, porque no tenemos los insumos suficientes para trabajar, en varias ocasiones tenemos que usar nuestros propios recursos materiales para solventar las falencias del sistema. Asimismo, se nos exige más y se nos reconoce poco a su vez ha manifestado que la rotación se da por el cambio de domicilio al interior o fuera del país, problemas de salud de mi persona o de alguno de mis hijos, y que ello requiera mayor tiempo de permanencia en mi hogar”. Entrevistado 7, (comunicación escrita personal del 13 de julio de 2023): “No satisfecho, en estos años de labor y de pertenecer a nuestra institución no hay incremento salarial, sabemos que en los últimos años se ha incrementado los gastos y el sustento de la canasta básica familiar, a nivel general en el Estado no hay un reconocimiento por la capacidad y experiencia profesional y laboral, en la gestión que realizamos se incrementa la carga laboral y responsabilidad laboral”.

Por otro lado, la categoría de productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, es un aspecto importante dentro de la gestión interna y el potencial humano que cuenta la institución, deben desarrollar adecuada y oportunamente su intervención profesional para alcanzar objetivos de la institución.

**Tabla 4**

*Identificación del código de la Categoría Productividad*

<b>Categoría</b>	<b>Códigos</b>
<b>Productividad</b>	Deficiencias de coordinación interna Clima laboral Poca capacidad de dirección y control Profesionales capacitados Falta de recursos materiales

*Nota.* Identificación de códigos tomando en cuenta la categoría de investigación

Asimismo, se destaca lo expresado por el entrevistado número 2 (comunicación escrita personal del 11 de julio de 2023): “El clima laboral en la institución, existe muchas deficiencias, falta de estrategias y dinámicas para el desarrollo laboral, se nota poca identificación del trabajador con la institución. Respecto a la rotación de personal es un factor negativo frente al clima laboral y falta de identificación con la Institución”. Y el Entrevistado 4, (comunicación escrita personal del 12 de julio de 2023): “El clima laboral es bueno entre algunas personas, sin embargo, si se tuviera un buen líder que busque la unidad e integrar armónicamente al equipo talvez existiría gente que no quisiera cambiarse de trabajo aquí la mayoría quiere salir porque existe mucha presión laboral y no existe ningún tipo de empatía con los colaboradores”.

En cuanto a la discusión, de acuerdo con los resultados hallados en el objetivo general se identificó que el alto nivel de rotaciones genera deficiencias para el desarrollo de las coordinaciones que se dan durante el desarrollo de las actividades, así mismo, se identificó qué cuando las rotaciones se realizan con personal más calificado se mejoran los niveles de productividad en tanto si los cambios se dan con profesionales menos calificados se generan niveles de sobre carga laboral afectando a los trabajadores más capacitados. De acuerdo con

Ortiz (2019) en su investigación identificó que el sistema de capacitaciones es el más adecuado para poder realizar una buena rotación sin afectar la productividad, en tanto Políti (2018) identificó que los trabajadores con altos niveles de desempeño pueden someterse a múltiples rotaciones debido a que estos se adaptan con mucha facilidad a múltiples puestos de trabajo en tanto la investigación de Alvarado y Toala (2018) se identificó que el mayor nivel de rotaciones se da debido a la poca cantidad de oportunidades de crecimiento que ofrecen los puestos de trabajo en venta, de acuerdo con las teorías planteadas por Chiavenato (2020). Bien sustenta que las rotaciones se dan de acuerdo a las necesidades de una institución, en tanto (Márquez et al, 2021) plantea que existen dos factores para que se realicen una rotación siendo estos el factor interno con el factor externo en tanto Torrens y Real, (2019) consideran que el factor económico es uno de los más importantes para determinar la rotación de un personal, de acuerdo a los antecedentes con las teorías relacionadas a la rotación de personal y la productividad se puede identificar que la productividad dependerá del tipo de soporte con el que cuente un puesto de trabajo, siendo que si existe un sistema adecuado el cambio no afecta de forma significativa a la productividad, sin embargo si el cambio se da por una persona que no es idónea para el puesto de trabajo se verá afectada de forma significativa, en tanto sí el cambio se produce por una persona con amplios conocimientos se identifica que se daría una mejora en la productividad, de esta manera se determina que la rotación de personal incide significativamente la productividad en el sector de poblaciones vulnerables.

En alusión al primer objetivo específico uno, que es analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación a la atención del sector de poblaciones vulnerables, se tiene que dicha rotación, en la perspectiva de los entrevistados, tiene una incidencia de forma positiva o negativa según sea el contexto y a las capacidades profesionales que desempeña cada servidor público, es por ello que se garantiza la productividad laboral dentro de la institución. En tanto, la productividad de un trabajador, al ser parte de una institución, tiene una influencia de factores tanto internos como externos, lo que genera la convivencia y relación directa con la institución. La competitividad y profesionalismo de un determinado colaborador, se refleja en el nivel y calidad

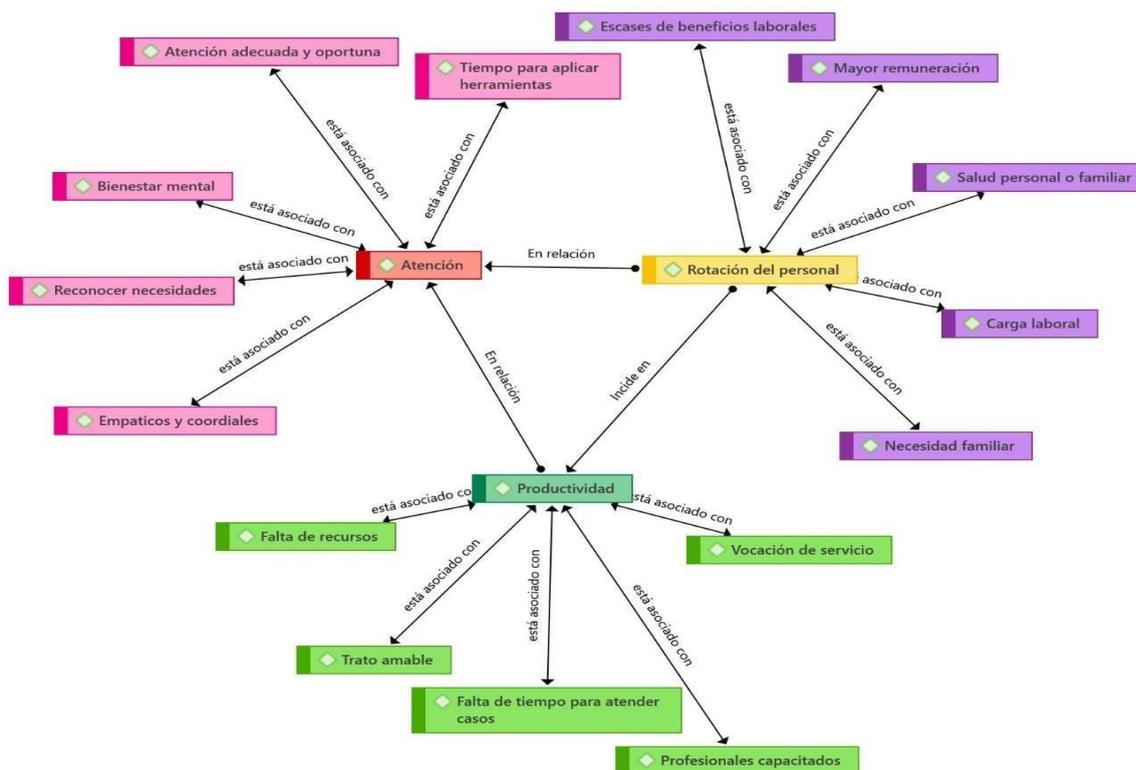
de atención que brinda, en base a los servicios o funciones que se le otorgue. Es por ello que, los entrevistados sostienen que para atender al público o a los usuarios, emplean la cualidad de la empatía, teniendo en cuenta, un compromiso en absolver sus consultas, y necesidades, para buscar una solución a sus problemas, ya que, sus funciones están orientadas a atender al sector de poblaciones vulnerables, a quienes sus derechos les han sido vulnerados lo que involucra, a niños, niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia familiar y adultos mayores, quienes requieren de una ayuda profesional especializada en pro de su desarrollo, bio psico social.

Por tanto la calidad de atención que se brinda al usuario puede variar, según las capacidades, cualidades y competencias profesionales que tiene de cada servidor público, y por ende éste influye en la productividad, si la atención es eficiente y oportuna, la productividad del colaborador será positiva, y conllevará al cumplimiento de metas de la institución; esta situación se ve perjudicada o beneficiada con el proceso de rotación de personal, debido a que, cada profesional posee sus cualidades, habilidades y competencias dentro de un determinado rol u oficio, si sus habilidades son positivas, generará mayor compromiso y productividad a la institución, lo que beneficiara a los usuarios en cuanto a la atención. Actualmente, se busca que los profesionales sean más empáticos con los usuarios, atendiendo a sus necesidades y urgencias de acorde a la problemática que presentan.

A continuación, veremos la siguiente red semántica que abarca aspectos importantes sobre el primer objetivo específico, referido a analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación a la atención del sector de poblaciones vulnerables.

**Figura 5**

*Red semántica acerca la rotación del personal, productividad y atención*



*Nota.* Elaborado con ATLAS.ti

La siguiente red semántica, comprende que, la rotación del personal según los entrevistados, sostienen que, en gran medida influye la búsqueda de una mayor y mejor remuneración laboral, debido a que, el interés económico es el factor que generalmente se presenta en la rotación de personal, así mismo, se visualiza otros factores como la carga laboral y la necesidad familiar, son elementos que impulsan a las renuncias y por ende a la rotación del personal del sector de poblaciones vulnerables afecta la productividad laboral, debido a que, constantemente se está cambiando de personal, y por ende afecta el proceso de atención a los usuarios, ya que los servidores públicos ya conocen la dinámica del trabajo y la importancia de las funciones que realizan cada uno, y si esta situación se ve afectada debido a que, se suscitan renuncias, cambios e

inclusión de un nuevo personal, lo que no está mal, desde un punto de vista laboral, si no que el problema recae en el desempeño adecuado y en la adaptación del nuevo servidor público a los cambios que se generan con las rotaciones, el cual no contribuye al logro de objetivos de la política institucional.

Es por ello que, cada servidor público posee sus propias capacidades y métodos de atención a los usuarios, donde gran parte de los entrevistados sostuvieron que, la atención debe estar orientada y desarrollada con empatía y comprensión a los usuarios en cuanto a sus exigencias y problemáticas, dado que, como profesionales deben impartir conocimiento y profesionalismo en la intervención de los casos sociales que atienden, brindando una atención oportuna, con un trato amable, lo que caracteriza y afianza la comunicación y comprensión entre el servidor público y el usuario. Lo que conlleva a generar mayor progreso y atención de casos en la gestión de poblaciones vulnerables.

**Tabla 5**

*Identificación del código de la sub categoría de atención*

<b>Sub categoría</b>	<b>Códigos</b>
<b>Atención</b>	Empáticos y cordiales Trato amable Atención adecuada y oportuna Reconocer necesidades Tiempo para atender casos

*Nota.* Identificación de códigos tomando en cuenta la categoría de investigación.

*Se resalta lo expresado por el Entrevistado 1* (comunicación escrita personal del 11 de julio de 2023): “Generalmente soy una persona empática, me agrada brindar buen trato a los usuarios con los que lidio día a día a nuestro servicio, me tomo mi tiempo para revisar los actuados, para tener una comprensión del caso y abordarlo con profesionalismo”. Lo mismo coincide el Entrevistado 4, (comunicación escrita personal del 12 de julio de 2023) “Yo brindo una buena atención a todas las personas que requieren trato de dar lo mejor de mí, porque son personas vulnerables que necesitan ser escuchados a fin de dictarles una medida de protección adecuada a la situación que presentan”. Como se puede percibir que una de las labores más importantes que

desempeñan los servidores públicos es brindar un servicio especializado con el fin de identificar los problemas, necesidades y demandas que los usuarios presentan para darles la atención debida.

En cuanto a la discusión de acuerdo a los resultados obtenidos se identificó que las renunciaciones constantes afectan el adecuado desempeño de las funciones, perturbando el nivel de atención que se puede brindar a las personas vulnerables dado que esta requiere de personal especializado Políti (2018) identificó que las rotaciones que se realizan con personal poco calificado generan que las actividades sean deficientes. Rozos (2022) identificó que un factor importante es sostener la retención del personal en puestos específicos dado que, cuando se desarrollan trabajos especializados se requiere que el personal se mantenga en su puesto de trabajo. Fontalvo et al (2018) Plantea que la atención se enfoca en la habilidad de identificar las emociones, los estímulos, expresa la persona a la cual se le está brindando la atención. Jaimes et al (2018) Plantea en su teoría que la atención requiere de un proceso cognitivo el cual se enfoca en la identificación de las necesidades de la persona a la cual se le está dando la atención.

De acuerdo a lo identificado en la investigación y en contraste con los resultados de otras investigaciones y evaluando las teorías planteadas se identifica que las rotaciones afectan el desarrollo de las atenciones que se brindan a las personas en situación de vulnerabilidad, debido a que el trabajo de cada servidor público es específico y requiere de un seguimiento constante, el cual no se puede dar de forma eficiente debido al cambio del personal en los equipos de trabajo siendo este un factor que afecta de forma significativa los niveles de productividad, sin embargo es necesario tener en cuenta el nivel de preparación del personal nuevo puesto que, si es un personal calificado no va afectar la calidad de atención y si no cumple con el perfil dicha atención se verá severamente afectada.

En relación al objetivo específico número 2 que es analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación al compromiso en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

El compromiso laboral de los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables, es un factor importante de analizar debido a que, son los entes encargados de generar justicia y ayuda a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, como son los niños, niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia familiar y adultos mayores a quienes sus derechos les han sido vulnerados como es el acceso a justicia, equidad, al trato igualitario entre otros aspectos sociofamiliares y emocionales en la salud mental del usuario. Este sector representa un aspecto importante que el gobierno debe atender a sus necesidades, debido a que, gran parte son poblaciones vulnerables son discriminados y alejados por sus diferencias y características particulares. Es por ello que, el compromiso de los servidores públicos debe ser oportuno y adecuado, garantizando el profesionalismo y la vocación de servicio a fin de restituir los derechos que han sido vulnerados.

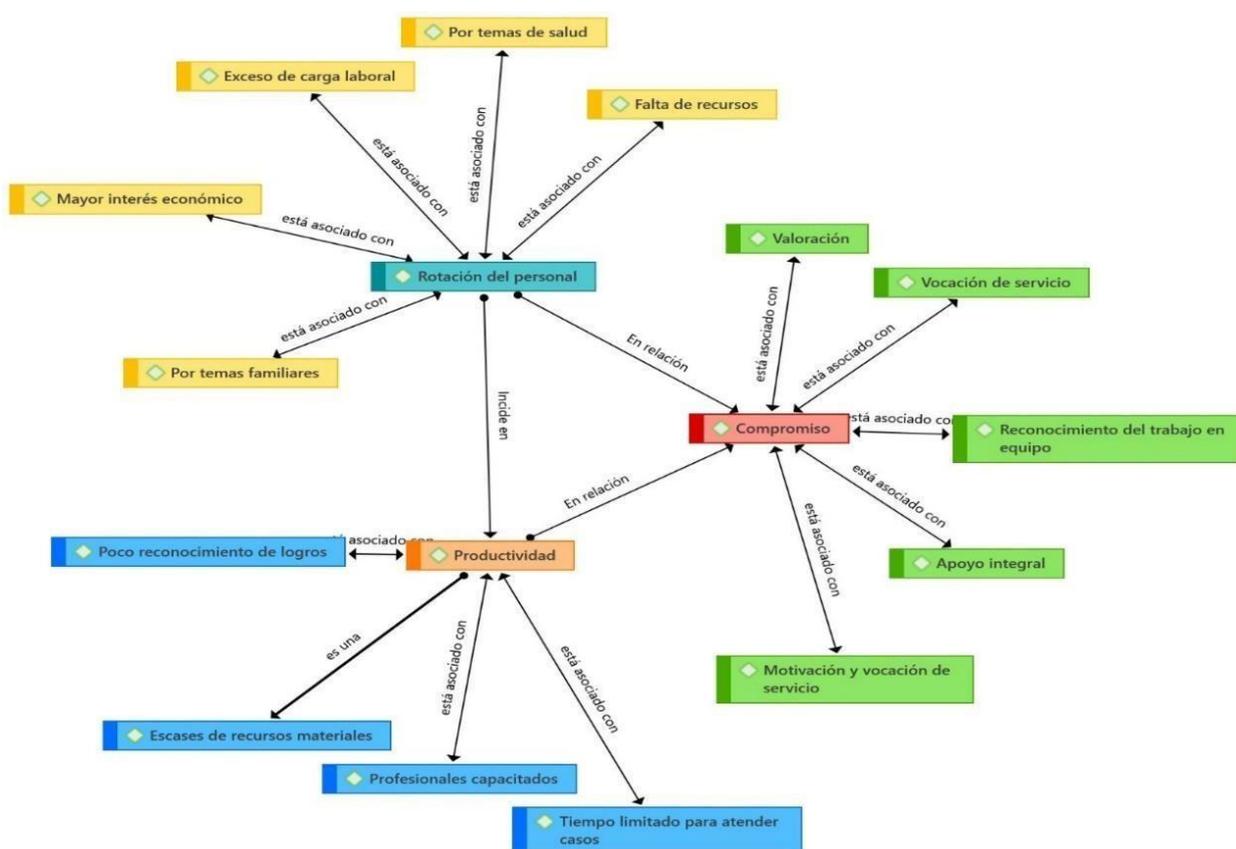
Ante ello, los entrevistados manifestaron que realizan sus funciones laborales con un alto nivel de compromiso, con vocación de servicio en favor de las poblaciones vulnerables, para alcanzar los objetivos de la institución. asimismo el compromiso institucional de los servidores públicos es importante para desarrollar adecuadamente sus funciones, en beneficio de los usuarios que lo requieran, donde la dirección y control interno de la institución, debe reconocer valorar el trabajo que desempeñan cada uno de los servidores públicos de tal manera que se sientan motivados para que continúen desarrollando sus funciones de manera óptima y adecuada, ya que son los principales agentes, promotores sociales de cambio para atender las necesidades y exigencias de los usuarios de quienes sus derechos han sido vulnerados.

Por otro lado, la productividad laboral de los trabajadores del sector de poblaciones vulnerables, se ve afectada por diversos problemas tanto con factores internos y externos a la institución, donde dichos problemas están enfocados a la necesidad y ausencia de materiales y equipos de cómputo, movilidad entre otros, para poder abordar los diversos casos sociales que se presentan dificulta la intervención profesional. Lo que conlleva a los servidores públicos a buscar otras oportunidades laborales, con mejores remuneraciones, así como un ambiente equipado y autosuficiente para desarrollarse profesionalmente.

A continuación, se presenta la siguiente red semántica que abarca aspectos importantes sobre el segundo objetivo específico, que es analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación al compromiso en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

**Figura 6**

*Red semántica de la rotación del personal y su incidencia en la productividad en relación al compromiso*



*Nota.* Elaborado con ATLAS.ti

La rotación del personal dentro de la gestión del sector de poblaciones vulnerables, tiene una incidencia directa en la productividad laboral de cada servidor público, debido al constante cambio de un personal por otro, el cual genera ciertas deficiencias en cuanto a relaciones, adecuación de funciones, y capacidades eficientes para realizar tareas laborales, de forma adecuada y oportuna, la productividad de un servidor público, se mide en base a las capacidades y competencias que éste puede desarrollar dentro de la gestión y función laboral. Dicha productividad está relacionada a diversos factores, como

el compromiso que tienen los servidores públicos en función a sus roles y responsabilidades laborales, así como la motivación, valoración y vocación de servicio. Es por ello que, los entrevistados sostuvieron que, dentro de la gestión del sector de poblaciones vulnerables, para desarrollar su trabajo protegiendo la integridad de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, presentan un compromiso laboral de vocación de servicio muy alto y promueven un trato igualitario, oportuno e integral, protegiendo la vida y la salud de la persona vulnerable, brindando una atención profesionalizada con soporte emocional, consejería social y apoyo legal realizando el seguimiento y monitoreo de casos.

**Tabla 6**

*Identificación del código de la sub categoría de compromiso*

<b>Sub categoría</b>	<b>Códigos</b>
<b>Compromiso</b>	Motivación y vocación de servicio Valoración Apoyo integral Reconocimiento del trabajo en equipo Búsqueda de bienestar

*Nota.* Identificación de códigos tomando en cuenta la categoría de investigación

De acuerdo a lo expresado por el Entrevistado 4, (comunicación escrita personal del 12 de julio de 2023) “Si me identifico, porque busca el bienestar de las personas vulnerables y mi vocación de servicio asociado con mi perfil profesional me conlleva a brindar una buena atención y creo que a la mayoría de personas que trabajan aquí”. El mismo que concuerda con lo vertido por el Entrevistado 7, (comunicación escrita personal del 13 de julio de 2023): “Siento satisfacción como profesional después de haber intervenido de manera efectiva en el caso, haber logrado identificar sus factores protectores y como parte de mis funciones profesionales de la institución del Estado, haber encaminado acciones de sensibilización y toma de conciencia en la persona sobre la situación de violencia en las que se encuentran inmersas las presuntas víctimas y que con el apoyo de los demás profesionales se realiza una intervención multidisciplinaria”. Por lo visto, los servidores públicos tienen la convicción del

trabajar en equipo y de poseer un alto grado de compromiso con la institución para brindar un servicio adecuado dirigido a las personas en situación de vulnerabilidad.

En cuanto a la discusión, se identificó en la investigación que el nivel de compromiso de los servidores públicos es alto debido a que ello se encuentra enfocados en ayudar a personas en situación de vulnerabilidad, promoviendo un trato igualitario sobre las personas que requieren la atención por lo que se asocia a la investigación realizada por Rozos (2022) quien identificó que la retención del personal mejoraba el compromiso de éstos con la organización en la que se encuentran trabajando. Y Buitrago (2018) identificó que los altos niveles de rotación elevan los niveles de carga de trabajo, aumenta el estrés laboral, y genera que los trabajadores se sientan desvalorizados dentro de su organización. Por otro lado, Sánchez y Zavaleta (2021) identificaron que cuando se implementan estructuras de comunicación, participación, e integración los miembros de una organización mejoran sus niveles de trabajo a pesar de la existencia de rotaciones. En tanto para Hernández et al (2018) plantean que el compromiso se desarrolla de acuerdo a un ideal que es compartido por el trabajador con la institución en la que labora, por tanto, de acuerdo a lo hallado en los resultados y en contraste con los resultados de otras investigaciones, en la definición teórica se puede determinar que, es fundamental que los servidores públicos se identifiquen con la política institucional de la institución de tal manera que se eleve y se fortalezca su nivel de compromiso, sin embargo, la presencia de un alto índice de rotación de personal afecta el nivel de compromiso que tiene el servidor público con su institución y esto conlleva a elevar la carga laboral para otros colaboradores. Sin embargo, cabe precisar que, los resultados arrojan que los servidores públicos presentan un nivel de compromiso con las poblaciones vulnerables mas no, con su institución porque se sienten desvalorados y su a causa de la vocación de servicio que poseen hace que brinden un trabajo oportuno y eficiente en favor de la persona que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

En relación a los resultados del objetivo específico número tres que es analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación a las metas en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

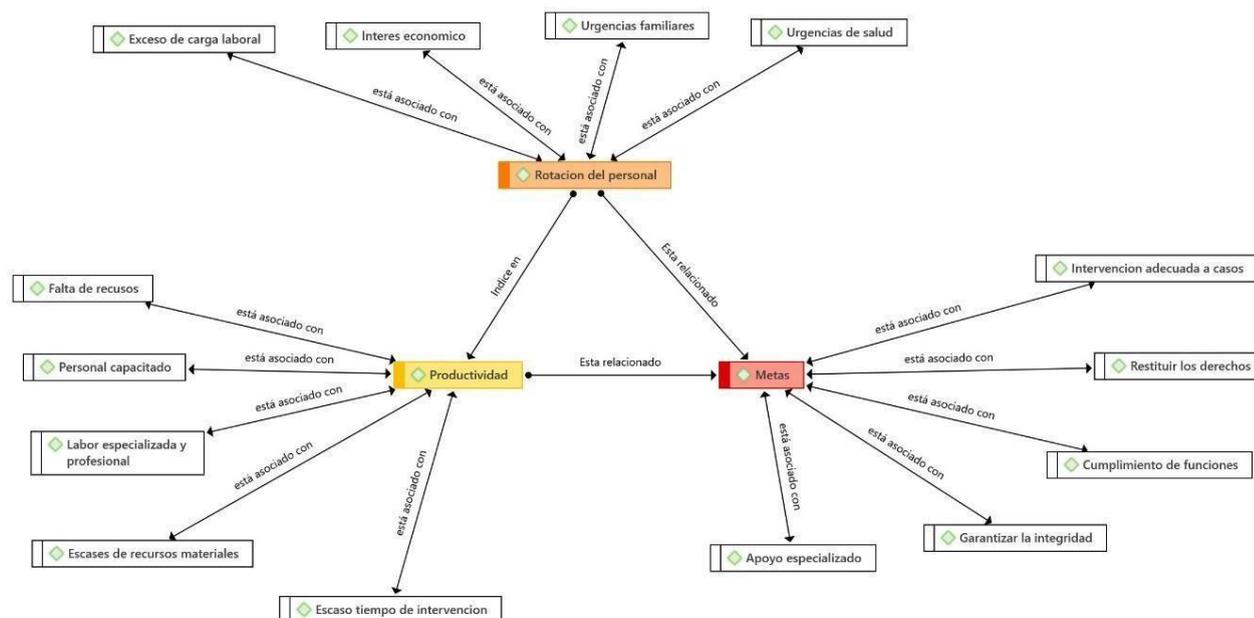
Las metas logradas por los servidores públicos en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, reside en diversas problemáticas identificadas, como la ausencia de recursos materiales para intervenir en la atención de casos, la carga laboral que existe impide desarrollar oportunamente la intervención profesional. Así mismo, dichas problemáticas están asociadas a enfocar sus funciones a otras áreas administrativas, lo que conlleva a darle mayor prioridad y tiempo a los aspectos de gestión administrativa, dejando de lado, la intervención, evaluación y seguimiento de casos de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Es por ello que los niveles de productividad laboral se ven afectadas, por las escasas atenciones a los usuarios, y el incumplimiento de metas y por ello los servidores públicos, deciden renunciar al trabajo, debido a que, el ambiente laboral, no es idóneo, y muchas veces se les exige metas, pero el medio y los materiales con los que cuentan no son los adecuados y limita las acciones y funciones laborales, lo que conlleva a desencadenarse en un estrés laboral afectando la salud mental de los servidores públicos.

Por otro lado, otros entrevistados del sector de poblaciones vulnerables, relatan que, son profesionales capacitados y eficientes en sus funciones, que realizan atenciones de forma adecuada y oportuna a los usuarios que acuden a la institución, y priorizan las metas y objetivos de la institución, generando una relación positiva de interacción entre los compañeros de trabajo, así como, cumplir con las atenciones y por ende lograr resultados favorables, puesto que las metas, son objetivos estratégicos que se logran en base al desempeño óptimo y eficiente de las funciones laborales de cada servidor público.

A continuación, se detalla la siguiente red semántica que abarca aspectos importantes sobre el tercer objetivo específico, referido a analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación a las metas en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

**Figura 7**

*Red semántica de la rotación del personal y su incidencia en la productividad en relación a metas*



*Nota.* Elaborado con ATLAS.ti

Las metas logradas por los servidores públicos en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, son positivas y de resultados eficientes, debido a que, los profesionales están capacitados y realizan sus funciones en favor de las personas que presentan vulneración de sus derechos, es por ello que, a través de las oficinas y atención a diversos casos sociales, los profesionales intervienen de forma oportuna, garantizando la equidad y compromiso con el usuario, para garantizar la restitución de sus derechos, cuando éste se ve vulnerado.

Por otro lado se visualiza que el factor de metas se ve afectado por las deficiencias propias que el sistema público presenta debido a que no cuentan con el personal idóneo, con los equipos y materiales adecuados para atender los diversos casos que tiene la institución, asociado a ello, la excesiva carga laboral, impide intervenir de forma inmediata en los diferentes casos que requieren atención con urgencia, y esta situación afecta directamente a la productividad de

los servidores públicos y por ende provoca la renuncia o rotación de personal, el cual perjudica, el avance de la atención de casos. Sin embargo, es necesario recalcar que según los hallazgos de la investigación se evidencia que, los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables logran cumplir las metas que estipula el Plan Operativo Institucional pese a las múltiples deficiencias que presenta el sistema público.

**Tabla 7**

*Identificación del código de la sub categoría de metas*

<b>Sub categoría</b>	<b>Códigos</b>
<b>Metas</b>	Intervención adecuada a casos Restituir los derechos Cumplimiento de funciones Garantizar la integridad Apoyo especializado

*Nota.* Identificación de códigos tomando en cuenta la categoría de investigación

En relacion con lo expresado por el Entrevistado 4 (comunicación escrita personal del 12 de julio de 2023): “Si, porque ese es nuestro objetivo en cada atención que se da, ya que las personas en situación de vulnerabilidad llegan al servicio porque tienen algún derecho vulnerado y nuestra labor es identificar, evaluar la situación de riesgo y valorar los factores protectores y a partir de ello dictar una medida de protección, a fin de que la persona vulnerable alcance una atención oportuna y sobre todo que reciba la atención especializada en las redes de apoyo que se va a conectar a la persona”. Asimismo el Entrevistado 2, (comunicación escrita personal del 11 de julio de 2023): “El procedimiento y labor desarrollada por mi persona están establecidas con el fin de restituir diversos derechos fundamentales, en varios casos se cumplen, existiendo otros que no se llega cumplir, por que la labor desempeñada es una labor de engranaje y de trabajo multidisciplinario e interinstitucional”. En tanto se puede observar que los entrevistados refieren brindar una atención especializada a fin de restituir los derechos de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y por ende el cumplimiento de metas.

En relación a la discusión de resultados se identificó que, sí se logran alcanzar las metas, pese a las deficiencias propias del sector público, dado que los profesionales están capacitados y manejan adecuadamente todo el procedimiento de atención establecidas, sin embargo, las renunciaciones de los servidores públicos influyen sobre la cantidad de atenciones que se realizan afectando el logro de metas. El mismo que concuerda con Ibarra (2021) quien identificó en su investigación, que la mala selección del personal influirá en los niveles de rotación que se dan dentro de una organización, siendo que a mayor cantidad de personal inadecuado se elevaba los niveles de rotación, afectando el cumplimiento de las metas. A su vez Biruk (2018) Identificó en su investigación que los altos niveles de carga de trabajo elevan el nivel de estrés de los trabajadores generando que las rotaciones afectan el logro de las metas de la organización. Y para Castillo y Sabando (2018) identificaron que los altos niveles de rotación impactaban negativamente sobre la productividad, afectando el logro de las metas de la organización en la que se realiza el estudio. De acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación, y en contraste con las teorías se puede determinar que si bien, se cuentan con profesionales altamente capacitados las rotaciones de personal afectan el nivel de logro de las metas sobre todo sí estas rotaciones, son reemplazadas por personal no calificado para cumplir su función, por ende, perjudicarían el trabajo que se realiza y se elevaría la carga laboral.

Resultados del objetivo específico número cuatro que es analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación al desempeño laboral en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

El desempeño laboral es el resultado consecuente de las acciones y funciones de cada trabajador, es por ello que, el trabajo oportuno de un servidor público, se relaciona con la productividad laboral dentro de la institución; por tanto, el desempeño laboral es un elemento importante dentro del ámbito laboral, ya que este factor, nos permite evidenciar la situación laboral de cada trabajador, y en cuanto a la gestión del sector de poblaciones vulnerables, los servidores públicos deben afianzar sus lazos de dirección y control de intervención en diferentes casos que puedan presentarse, debido a que, las personas acuden al

servicio del sector de poblaciones vulnerables para solicitar la restitución de sus derechos vulnerados y el desempeño laboral de cada servidor público está enfocada en atender las necesidades y requerimientos de las personas vulnerables por tanto, dicha atención debe brindarse de forma oportuna siendo eficiente y eficaz en las labores desarrolladas con ímpetu, vocación de servicio y profesionalismo en favor de los niños, niñas, adolescentes, personas víctima de violencia familiar y adultos mayores, ya que son consideradas como personas vulnerables dentro de la constitución del marco legal del Estado.

Por tanto, se puede deducir que la productividad en relación al desempeño de los servidores públicos en el sector de poblaciones vulnerables es eficiente, debido a que los trabajadores presentan conductas y acciones apropiadas, en sus funciones puesto que tratan a los usuarios con empatía, y respeto demostrando una escucha activa y sobre todo atendiendo a sus demandas y requerimientos.

Es por ello que, la rotación del personal está asociada directamente con aspectos internos y externos, de cada servidor público, lo que repercute en la productividad de la gestión del sector de poblaciones vulnerables. Cada trabajador, posee sus propias cualidades y competencias profesionales, lo que permite generar aspectos positivos o negativos en los niveles de productividad laboral y por ende en el desempeño laboral, debido a que, el campo profesional, es un constante desafío y el uso de habilidades blandas es muy importante para poder hacer frente a las funciones y problemáticas internas que se pueden presentar. Es por ello que, cada servidor público entrevistado ejerce sus funciones de forma adecuada y profesional, generando así, un desempeño laboral oportuno y eficiente, atendiendo las necesidades de la persona que se encuentra en situación de vulnerabilidad. Lo cual, se sustenta en la siguiente red semántica que abarca aspectos importantes sobre el cuarto objetivo específico, que es analizar cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación al desempeño laboral en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.



**Tabla 8***Identificación del código de la sub categoría de desempeño*

<b>Sub categoría</b>	<b>Códigos</b>
<b>Desempeño</b>	Excelentes profesionales Eficiencia laboral Priorizar la necesidad de los usuarios Personal por vocación Compromiso con la sociedad

*Nota.* Identificación de códigos tomando en cuenta la categoría de investigación

En atención con lo expresado por el entrevistado 1 (comunicación escrita personal del 11 de julio de 2023): “Si, considero que mis compañeros de trabajo son personas preparadas y buenos profesionales, realizan sus funciones de la mejor manera dentro de sus posibilidades”. Asimismo el Entrevistado 7, (comunicación escrita personal del 13 de julio de 2023): “Como en toda institución existen servidores públicos eficientes y eficaces como también existen profesionales con escasa disponibilidad para trabajar de manera óptima”. Que concuerda con la opinion del Entrevistado 4, (comunicación escrita personal del 12 de julio de 2023) “No, todos los servidores públicos laboran con el mismo ahínco muchos de ellos solo trabajan para cobrar su sueldo y algunos si realmente valen la pena y trabajan con vocación de servicio en favor de los ciudadanos, en realidad debería existir una evaluación a cada personal no solo en las capacitaciones o especializaciones que puedan tener, sino en la calidad de atención que brindan al usuario”. Como se puede visualizar existen opiniones divergentes ya que en todas las instuciones existen profesionales que realmente brindan un servicio de calidad y ofrecen un valor agregado a su servicio profesional y en otros casos solo existe porfesionales que cumplen exclusivamente con su funcion y no brindan una atencion integral.

En cuanto a la discusión de acuerdo a lo identificado en la investigación, se determinó que el compromiso de los servidores públicos permite que, el desempeño laboral se desarrolle de manera regular a pesar del nivel de sobrecarga laboral que se suscita cuando se realiza una rotación, así mismo otro factor que impactan en el desempeño es el estrés laboral, sumado a los escasos

de recursos materiales y equipos de trabajo, lo cual se relaciona con lo vertido por Buitrago (2018) quien identificó que los niveles de rotación elevada influyen en el desarrollo de las relaciones del personal, afectando el desarrollo y el desempeño de la gestión, desencadenando que se eleven los niveles de estrés laboral, y la carga laboral que tienen llegan a generar la sensación de que los trabajadores se sientan desvalorizados. Sin embargo, nuestro resultado estaría relacionado con lo que sostiene Quispe (2020) identificó que a mayores niveles de capacitación las rotaciones no influían de forma negativa en el desarrollo de las actividades, sosteniendo el desempeño realizado por los trabajadores. Lo mismo manifiestan Bautista et al., (2020) determinan que el desempeño se da por medio de la cantidad de actividades o tareas que intervienen en una actividad específica. Lo que no concuerda con Arrojo y Gómez (2021) quienes identificaron que los altos niveles de rotación generaban comportamientos contraproducentes en los miembros de trabajo afectando el desempeño de sus actividades y la productividad. En tanto, y de acuerdo a lo identificado se puede determinar que, a pesar de las deficiencias internas que existe en sistema público en lo que se refiere a la dotación de materiales y herramientas necesarias para desempeñar las funciones, los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables cumplen con su labor en favor de las personas vulnerables, a su vez es necesario indicar que se debe integrar un sistema de capacitaciones en temas laborales y en temas de desarrollo personal, a fin de reducir el nivel de rotaciones constantes, dado que dichas rotaciones puede generar un clima contraproducente para el desempeño correcto de los servidores públicos que enfocan sus labores en salvaguardar la integridad física y psicológica de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Frente al objetivo analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

Se concluyó que, la mayor cantidad de rotación de personal en el sector de poblaciones vulnerables afecta la productividad laboral, debido a que los servidores públicos buscan mejores oportunidades de trabajo en otras instituciones ya sea en el sector público o privado asociado a ello, adjudican empleos con mejores remuneraciones y por ende estas rotaciones laborales perjudican la productividad de los demás profesionales, generando deficiencias en la gestión interna, y en la capacidad de dirección y liderazgo de los encargados de cada área.

Así mismo, se identificó que se requieren de profesionales que se mantengan en sus puestos para atender oportunamente los casos, ya que cuando existen rotaciones con personal calificado, mejoran los niveles de productividad, sin embargo si, los cambios se dan con profesionales menos calificados se generan altos niveles de sobre carga y estrés laboral afectando la celeridad y cantidad de atenciones que brindan los servidores públicos a los usuarios.

### **Segunda**

En relación al objetivo que es, analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación a la atención de la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

Se concluyó que, las constantes renunciadas de servidores públicos afectan la productividad laboral, y por ende dichos cambios perjudican de forma negativa la calidad de la atención que se brinda a las personas en situación de vulnerabilidad puesto que dichas atenciones dependen de las funciones que le son atribuidos a cada colaborador de acuerdo a su perfil y competencias profesionales, ya que si el equipo de trabajo está incompleto no se puede brindar una atención especializada y no se cumple con el proceso del flujograma de

atención, por lo que, no se realiza una evaluación interdisciplinaria completa y por ende no se dicta las medidas de protección oportunas y adecuadas denotándose una atención deficiente.

### **Tercera**

En lo que se refiere al objetivo, analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación al compromiso en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

Se concluyó que, la rotación del personal incide de forma directa sobre la productividad que tiene cada uno de los servidores públicos, sin embargo, el compromiso que posee cada servidor público por la labor que realiza en beneficio de las personas en situación de vulnerabilidad no se ve afectada puesto que, en la mayoría de entrevistados se evidencia la existencia de un alto nivel de compromiso enfocado en la vocación de servicio, y en efecto conlleva a mantener un trato cordial e igualitario, atendiendo a todas las necesidades y demandas que presentan las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

### **Cuarta**

En lo que se refiere al objetivo, analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación a las metas en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

Sé concluyó que, a pesar de las deficiencias que tiene el sistema público en cuanto a la dotación de equipos de cómputo y materiales de trabajo, los servidores públicos del sector de las poblaciones vulnerables, logran cumplir las metas, por el compromiso y dedicación que tiene cada uno de ellos al momento de brindar la atención a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

### **Quinta**

En lo que se refiere al objetivo, analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación al desempeño en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

Se concluyó que, las rotaciones de personal acontecen debido a que, dentro de la institución, la productividad laboral se ve afectada por la excesiva carga laboral, por los escasos recursos materiales las cuales desencadenan estrés laboral a los colaboradores y por ende el desempeño laboral de los servidores públicos, se ve afectado. Sin embargo, pese a las citadas carencias que existen, los servidores públicos demuestran su compromiso y vocación de servicio por el trabajo que desempeñan a favor de las poblaciones vulnerables, logrando que la atención sea dada de manera regular a pesar de las rotaciones de personal y de las deficiencias propias que existe en el sistema público, cumplen con su labor.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

A la luz de los resultados de la presente investigación, es recomendable que las autoridades y decisores, opten por evaluar tanto la cantidad como la calidad de rotaciones a efectuarse dentro del sector de poblaciones vulnerables, de modo tal, que ello no perjudique el desarrollo de las atenciones que brindan los servidores públicos en favor de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

### **Segunda**

A la luz de los resultados de la presente investigación es recomendable, que se determine seleccionar y evaluar de forma adecuada al personal, a fin de que cuente con un alto nivel de preparación y capacitación donde sus competencias profesionales sean idóneas al perfil y a los términos de referencia del puesto de trabajo, y éstas a la vez deben estar asociadas con el desarrollo de habilidades blandas para que las personas en situación de vulnerabilidad reciban una atención de calidad y de buen trato.

### **Tercera**

A la luz de los resultados de la presente investigación es recomendable, que se tenga de forma estructurada un sistema de beneficios y bonos de productividad, para que cada uno de los servidores públicos del sector de poblaciones vulnerables, fortalezcan su nivel de compromiso para el cumplimiento de metas y por ende contribuir con la política institucional, y las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades.

### **Cuarta**

A la luz de los resultados de la presente investigación es recomendable, que se instale un sistema adecuado y oportuno en cuanto a las capacitaciones e inducciones para el personal nuevo, considerando el plan operativo institucional y los objetivos del Plan Estratégico de la Institución, a fin que el

nuevo servidor público, conozca los objetivos de la institución para alcanzar el cumplimiento de metas, dentro del sector de poblaciones vulnerables.

### **Quinta**

A la luz de los resultados de la presente investigación es recomendable, proporcionar herramientas enfocadas a mejorar la productividad laboral y promover un sistema de capacitaciones constantes en temas laborales, de habilidades blandas y desarrollo personal, a su vez, se debe propiciar una escala de reconocimiento al mérito, por la calidad de trabajo que desempeña cada servidor público, de tal manera que se sientan satisfechos por el servicio cálido, oportuno y eficiente que brindan, en beneficio de las poblaciones vulnerables, el cual contribuirá al crecimiento y desarrollo de su carrera profesional.

## REFERENCIAS

- Alvarado, K., y Toala, D. (2018). Análisis de la rotación de personal que afectan a las PYMES comerciales en su productividad laboral. *Ulvr.edu.ec*.  
<https://doi.org/ULVR-BG/CD-1668/ALVa>
- Arévalo, E. (2015). La protección jurídica a las personas en situación de vulnerabilidad y el respeto a la autonomía de la voluntad. *IUS. Revista Del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, IX(36), 61–88.  
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=293244044003>
- Arrojo, M., y Gómez, J. (2021). Rotación de personal y rendimiento laboral en el proyecto mantenimiento – Shougang Hierro de Empresa Abengoa Perú S.A. en Marcona, 2021. *Ucv.edu.pe*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82317>
- Barboza, J., & Pereira, L. (2020). Investigación cualitativa emergente: Reflexiones y Casos. In *EDITORIAL CECAR*.  
<https://doi.org/10.21892/9789585547797>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica de Administración*, 7(1), 54–60.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Becerra, N. (2018). Rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018. *Ucv.edu.pe*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35447>
- Benjumea, M., Chaverra, M., Román, L., Hurtado, D., & Atencio, E. (2015). Identificación de factores externos que inciden en el fortalecimiento de las unidades productivas asociativas (UPAS) en Medellín, Colombia. *CIENCIA Ergo-Sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 22(1), 8–18.  
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=10434128002>
- Bermejo, M. (2017). Alineamiento de las competencias laborales desde un enfoque sistémico Alignment of Working Competences Using a Systemic Approach. *Retos de La Dirección*, 11(1), 60–81.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n1/rdir05117.pdf>

- Buitrago, E. (2018). Causas y efectos de la rotación de personal en las empresas del sector comercial. *Itm.edu.co, Revista CEA*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12622/4471>
- Carreño, S., y Enrique, B. (2021). Vulnerabilidad y sujeto en investigación con seres humanos: una reflexión. *Revista de Bioética Y Derecho*, 51, 225–241. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1886-58872021000100014](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872021000100014)
- Castillo, E., y Sabando, J. (2018). Estudio de la Incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el periodo 2014 al 2017. *Ucsg.edu.ec*.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10174>
- Castro, J. (2019, May 26). *Servir: “No podemos seguir con la alta rotación de funcionarios.”* El Comercio Perú; El Comercio Perú.  
<https://elcomercio.pe/politica/servir-seguir-alta-rotacion-funcionarios-noticia-ecpm-638379-noticia/>
- Cejudo, G., y Michel, C. (2016). Coherencia y políticas públicas: Metas, instrumentos y poblaciones objetivo. *Gestión Y Política Pública*, 25(1), 03-31. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792016000100001](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000100001)
- Centeno, A., y González, K. (2019). Análisis de la rotación de personal: estudio de caso. In *unam*. <https://ru.iiec.unam.mx/5215/1/2-077-Centeno-Gonzalez.pdf>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Mc graw hill. 5ta Edición
- CONCYTEC. (2018). *Tipos de Investigación*. Concytec.gob.pe.  
[https://concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description](https://concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description)
- Corzo, F., Mendoza, J., Suca, F., y Velásquez, M. (2018). Causas de la rotación laboral en las empresas del sector asegurador de Cusco. *Pucp.edu.pe*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/9978>

- Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *UNAM*, 63(4), 52–52. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162–167. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=349733228009>
- Esposito, J., & Evans, V. (2022, July 8). *Introduction to Intersectional Qualitative Research*. SAGE Publications Inc. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/introduction-to-intersectional-qualitative-research/book265127>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fontalvo, T., De la hoz, E., y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimens.empres*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Forni, P., y Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Scielo*, 82(1), 159–189. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2020.1.58064>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propós*, 7(1), 201–201. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- González, D. (2022, February 25). *América Latina con una tasa de rotación de un 50% en las empresas - América Retail*. América Retail. <https://www.america-retail.com/estudios/america-latina-con-una-tasa-de-rotacion-de-un-50-en-las-empresas/>
- Guillen, O., Gondo, R., Cerna, B., & Martinez, E. (2019). Guía rápida para elaboración de tesis cualitativas. In *Universidad Ricardo Palma*. [http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/Guia-desarrollo-tesis-v%20-2-2019new\\_c.pdf](http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/Guia-desarrollo-tesis-v%20-2-2019new_c.pdf)
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional / Reasons and

- factors involved in the organizational commitment. *Revista Iberoamericana Para La Investigacion*. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Huerta, A. (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo. *IE Revista de Investigación Educativa de La REDIECH*, 9(16), 83–97. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=521654339005>
- Ibarra, L. (2021). *Estrategias para reducir la rotación de personal en el contexto laboral colombiano*. Uamerica.edu.co. <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8484>
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000500175>
- Juárez, B. (2022, July 29). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. INCOMEX; El Economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Ledesma, Á. (2021). El método hermenéutico-fenomenológico de Martin Heidegger y la posibilidad de una investigación filosófica independiente. *Studiaheideggeriana*, 10, 245–262. <https://doi.org/10.46605/sh.vol10.2021.115>
- Leyva, A., Cavazos, J., & Espejel, J. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Uman*, 63(3), 41–41. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>
- Lipa, S. (2020). *Factores de rotación de personal en Latinoamérica*. Repositorio Unap. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16001>.
- Lizama, N. (2021, January 30). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?* El Comercio Perú; El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena->

[coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr](#)

Lopezosa, C., Codina, L., y Freixa, p. (2022). ATLAS.ti para entrevistas semiestructuradas: guía de uso para un análisis cualitativo eficaz. *Upf.edu*. <http://hdl.handle.net/10230/52848>

Mancera, O., & Egea, C. (2022). Vulnerabilidad social y estrategias de afrontamiento de las familias desplazadas y reubicadas en Sonora y Sinaloa (noroeste de México). *Scripta NOVA*, 26(2). <https://doi.org/10.1344/sn2022.26.36755>

Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371–381. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300371](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371)

Montagud, M. (2019, December 19). *¿Qué es la amabilidad como rasgo de personalidad?* *Psicologiyamente.com*. <https://psicologiyamente.com/personalidad/amabilidad>

Muñoz, J., y Sahagún, M. (2017). *Hacer análisis cualitativo con Atlas.ti 7*. ResearchGate; unknown. [https://www.researchgate.net/publication/288824979\\_Hacer\\_analisis\\_cualitativo\\_con\\_Atlasti\\_7](https://www.researchgate.net/publication/288824979_Hacer_analisis_cualitativo_con_Atlasti_7)

Ortiz, J. (2019). UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA. In *Universidad autónoma de Mexico*. [https://mae.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/08/TESIS\\_ORTIZ-SANDOVAL-JENIFER\\_MAE-CAPITAL-HUMANO.pdf](https://mae.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/08/TESIS_ORTIZ-SANDOVAL-JENIFER_MAE-CAPITAL-HUMANO.pdf)

Patrón, O., & Vargas, J. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Libre Empresa*, 16(1), 64–78. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2019v16n1.5910>

Piñero, M., Rivera, M., & Esteban, E. (2019). *Proceder del investigador cualitativo: Precisiones para el proceso de investigación*. UPEL. [https://www.academia.edu/43276280/Proceder\\_del\\_investigador\\_cualitativo\\_Precisiones\\_para\\_el\\_proceso\\_de\\_investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/43276280/Proceder_del_investigador_cualitativo_Precisiones_para_el_proceso_de_investigaci%C3%B3n)

- Piza, N., Amaiquema, F., y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455–459. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455)
- Politi, C. (2018). MASTER THESIS How well do you know your employees? A contribution towards understanding employee turnover. In *Universitat de Barcelona*. [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/127910/1/TFM-REC\\_Politi.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/127910/1/TFM-REC_Politi.pdf)
- Pupo, B., Velázquez, R., y Tamayo, M. (2018). PDF generado a partir de XML-JATS4R por Redalyc Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto. In *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553863008/181553863008.pdf>
- Quispe, D. (2019). La Rotacion de Personal y la Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Termoencogibles del Peru S.A, Lima 2017. *Upt.edu.pe*. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/314>
- Quispe, F. (2020). La rotación del personal y la productividad en la empresa Inversiones Jalisco S.A.C., en el año 2020. *Ulasamericas.edu.pe*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1309>
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Scielo*, 30(6), 167–176. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000600167>
- Ramos, D. (2019). Entendiendo la vulnerabilidad social: una mirada desde sus principales teóricos. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 7(1), 139–154. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100139&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100139&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Ramos, K. (2019). Incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582. *Continental.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6377>
- Riquelme, H., Gómez, C., Gutiérrez, R., Martínez, F., & Sierra, I. (2016). Criterios para identificar pacientes vulnerables en Atención Primaria. *Revista*

*Cubana de Medicina General Integral*, 32(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252016000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252016000100005)

Rojas, X., & Osorio, B. (2019, November 21). *Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa*. ResearchGate; unknown.  
[https://www.researchgate.net/publication/337428163\\_Criterios\\_de\\_Calidad\\_y\\_Rigor\\_en\\_la\\_Metodologia\\_Cualitativa](https://www.researchgate.net/publication/337428163_Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodologia_Cualitativa)

Rozos, T. (2022). THE ELEMENT OF EMPLOYEE TURNOVER AND ITS PROJECTION WITHIN THE ENERGY INDUSTRY. In *Centria University of Applied Sciences*.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/755392/Rozos\\_Theodoros.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/755392/Rozos_Theodoros.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad Y Sociedad*, 10(1), 305–311.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305)

Saldaña, J. (2021). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. SAGE Publications Inc. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-coding-manual-for-qualitative-researchers/book273583>

Sánchez, C., y Jiménez, E. (2016). Procedimiento para la Capacitación y Desarrollo del Capital Humano [Procedure for the training and development of Human Capital]. *Universidad de Manizales*, 33.  
<https://doi.org/10.30554/ventanainform.33.1404.2015>

Sanchez, J., y Zavaleta, M. (2021). Rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa El Salvador (Lima-Perú), 2021. *Cientifica.edu.pe*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12805/2199>

Sandoval, E., y Laviada, R. (2020). Presentación del dossier: Hermenéutica: entre técnica y teoría de la interpretación. *Andamios*, 17(43), 9–12.  
<https://doi.org/10.29092/uacm.v17i43.761>

Sandoval, M. (2022). *El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica*. Capital Humano. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/>

- Torrens, M., y Real, G. (2019). Salarios Minimos y Necesidades Vitales. *ECA Sinergia*, 10(3), 108–118. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588561531009/html/>
- Torres, D. (2023, June 21). *Rotación de personal: qué es, causas, consecuencias y soluciones*. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal>
- Valdez, E., y Bedolla, M. (2021). El consentimiento informado: su importancia para la investigación retro lectiva y el progreso de la ciencia médica. *Scielo*, 157(1). <https://doi.org/10.24875/gmm.20000227>
- Vardiela, M. (2023). *Apoyo a poblaciones vulnerables y vulneradas*. iadb.org. <https://www.iadb.org/es/coronavirus/safety-nets-vulnerable-populations>
- Vásquez, F., Napán, A., & Miranda, N. (2022). Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de La UCSA*, 9(2), 29–42. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Vélez, C., Afcha, S., y Bustamante, M. (2019). Cooperación Universidad - Empresa y su efecto sobre el Desempeño Innovador Empresarial. *Scielo*, 30(1), 159–168. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000100159>
- Vives, T., y Hamui, L. (2021). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos. *Investigación En Educación Médica*, 40, 97–104. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2021.40.21367>
- Zaballa, P., El Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(1), 29–41. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Zanelli, R. (2021). Rotación del personal y productividad de los trabajadores de la Empresa Pesquera Don Fernando SAC – Chimbote, 2021. *Ucv.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75897>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Tabla 1 Matriz de Categorización

<b>Anexo - Matriz de Categorización</b>				
<b>Título:</b> Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.				
<b>Autor:</b> LIZETH SHARON ARAUJO CONTRERAS				
<b>Categoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Códigos</b>	
<b>Independiente:</b> Rotación de personal	La rotación se define a nivel conceptual como el proceso por el cual se modifica la cantidad del personal perteneciente a una organización, la cual será sustituida por otro personal en un espacio de tiempo específico, el cual se encuentra determinado por las necesidades de la organización, (Márquez coronel et al., 2021)	C <sub>1</sub> : Factores internos	Salario	Uso del salario para mejorar la calidad de vida
			Oportunidades de carrera	Opciones que mejoren el desarrollo profesional de una persona Capacitaciones que desarrollen distintas habilidades técnicas profesionales para elevar las oportunidades a futuro bien profesional
			Reconocimiento	Premiación hola labor del profesional por medio de beneficios económicos oh premios simbólicos
		C <sub>2</sub> : Factores externos	Clima laboral	Emociones que sienten las personas que trabajan dentro de la institución pública
			Oferta de capacitación externa crecimiento laboral	Opciones externas de desarrollo profesional fomento la mejora de las capacidades técnicas de un profesional mejorando sus oportunidades laborales
			Cambios en la vida personal	Sucesos o hechos que se dan dentro de la vida personal del profesional generando la necesidad de un cambio de trabajo
<b>Dependiente:</b> Productividad	La productividad se enfoca en evaluar, la cantidad de servicios o productos, en relación a los recursos se emplean para el desarrollo de las actividades relacionadas que se dan dentro de un espacio de	C <sub>1</sub> : Atención	Empáticos y cordiales	Trato amable, enfocado en identificar de forma empática los problemas de la persona
			Trato amable	Periodo de tiempo en el que se desarrolla la evaluación de las necesidades de la persona vulnerable
			Atención adecuada y oportuna	
			Reconocer necesidades	
		C <sub>2</sub> : Compromiso	Tiempo para atender casos	Sensación que la persona atendida experimenta después de haber sido evaluada
			Motivación y vocación de servicio	Sensación que el profesional tiene al identificarse con su institución
			Valoración	

tiempo determinado (Jaimes et al., 2018)	Apoyo integral	
	Reconocimiento del trabajo en equipo	
	Búsqueda de bienestar	
C <sub>3</sub> : Metas	Intervención adecuada a casos	Cantidad de atenciones determinada por las líderes de la institución de acuerdo a las metas previamente establecidas
	Restituir los derechos	
	Cumplimiento de funciones	
	Garantizar la integridad	
	Apoyo especializado	Estructura de actividades desarrolladas con la finalidad de resguardar la dignidad de las personas vulnerables
C <sub>4</sub> : Desempeño	Excelentes profesionales	Capacidad de analizar de forma detallada los problemas y el riesgo al que se encuentra expuesta la persona vulnerable
	Eficiencia laboral	
	Priorizar la necesidad de los usuarios	
	Personal por vocación	
	Compromiso con la sociedad	La terminación eficiente de parámetros para salvaguardar la integridad de la persona vulnerable

## Anexo 1

**Tabla 2** Matriz apriorística

**Título:** Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo general	categorías	subcategorías
Análisis de las rotaciones que se dan dentro del personal, evaluando el impacto que éstas tienen en la productividad enfocada en las actividades que se desarrollan con el personal perteneciente al sector de poblaciones vulnerables en el ministerio de la mujer	¿De qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones	Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones	Rotación de personal	C1: Factores internos
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		C2: Factores externos
	a. ¿Cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación a la atención del sector de poblaciones	a. Analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación a la atención del sector de	Productividad	C1: Atención
	b. ¿Como la rotación de personal incide en la productividad en relación al compromiso en la	b. Analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación al compromiso		C2: Compromiso
		C3: Metas		
				C4: Desempeño

	<p>poblaciones vulnerables, 2023?;</p> <p><b>c.</b> ¿Cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación a las metas en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023?;</p> <p><b>d.</b> ¿Cómo la rotación de personal incide en la productividad en relación al desempeño en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023?</p>	<p>poblaciones vulnerables, 2023.</p> <p>c. Analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación a las metas en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.</p> <p><b>d.</b> Analizar como la rotación de personal incide en la productividad en relación al desempeño en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.</p>		
<b>Metodología</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Diseño</b>	<b>Escenario de estudio</b>	<b>Técnicas de recolección de datos</b>
La metodología se definido de acuerdo a las necesidades de la investigación	cualitativo el cual se orienta en la identificación de fenómenos por medio de la observación con la	Esta Investigación es de tipo básica ya que está dirigida a generar un conocimiento más	La investigación se desarrollará en un espacio físico adecuado para mantener una	La técnica de recolección de datos será a través de la entrevista dado que esta se usa para la recopilación

<p>finalidad de identificar la profundidad del fenómeno que se está estudiando, este se evalúa sin la utilización de cuantificaciones</p>	<p>completo que se da por medio de la comprensión de los aspectos primordiales de los diversos fenómenos, hechos visibles o de las</p>	<p>conversación amena y cordial con los servidores públicos que laboran en el sector de poblaciones vulnerables quienes serán seleccionados para</p>	<p>de información, con la finalidad de analizar los datos obtenidos, asimismo es la mejor técnica para las investigaciones</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>numéricas, y se desarrolla por medio de preguntas, con la finalidad de desarrollar interpretaciones de los fenómenos (Torres Ruiz, 2021)</p>	<p>relaciones que dan entre los entes. CONCYTEC, (2018)</p>	<p>entrevistarlos puesto que el escenario de estudio se enfoca en la determinación del espacio social y físico en el cual se realizará la investigación, en muchos casos la descripción del entorno en el cual se realizará la investigación es fundamental para el resultado del estudio realizado. (Quintana, 2016)</p>	<p>cualitativas, (Díaz et al., 2013).</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

## ANEXOS 2

### Instrumento de Recolección de datos.

#### GUIA DE ENTREVISTA

Estimado (a) entrevistado (a), la presente guía de preguntas está estrictamente ligada a un tema de investigación, por lo que solicito a usted tenga a bien responder con toda la veracidad y objetividad que el caso amerita.

1. ¿Usted se siente satisfecho con los beneficios y compensaciones que recibe por su trabajo en la institución donde labora? ¿por qué?
2. ¿Existe una línea de carrera para su crecimiento y desarrollo profesional en la institución que Usted labora? ¿por qué?
3. ¿En la institución en la que Usted labora existe alguna escala de reconocimientos por el trabajo que desempeña, usted ha recibido algún tipo de reconocimiento? ¿por qué?
4. ¿Cómo describiría el clima laboral de la institución donde labora y considera usted que la rotación de personal afecta al clima laboral? ¿por qué?
5. ¿Considera usted que existen mejores opciones de crecimiento profesional y ofertas laborales, en su carrera fuera de la institución en la que labora? ¿Por qué?
6. ¿Qué factores dentro de su vida personal forzarían para que usted cambie de puesto de trabajo?
7. ¿Cómo describiría Usted el trato que brinda a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad?
8. ¿Desde su experiencia profesional cuanto tiempo le lleva realizar una entrevista, cuantas entrevistas desarrolla regularmente y qué situaciones ameritan extender el tiempo de entrevista con las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad?
9. ¿Usted se siente satisfecho con el tipo de atención que brinda a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad? ¿Por qué?
10. ¿Usted se siente identificado con la Visión de la institución en la que labora y a la vez se considera parte de un equipo de trabajo? ¿por qué?

11. ¿Considera usted que cumple con el récord de atenciones establecidas por el POI de la institución en la que labora? ¿por qué?
12. ¿Considera usted que sus labores desempeñadas cumplen con restituir los derechos de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad? ¿Por qué?
13. ¿Considera Usted que los servidores públicos que laboran en su institución son eficientes y eficaces en la atención que brindan a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad? ¿Por qué?
14. ¿Considera usted que la institución donde labora le brinda las herramientas necesarias para evaluar los casos de las personas que encuentran en situación de vulnerabilidad de manera efectiva? ¿Por qué?
15. ¿Considera usted que la designación de la medida aplicada y el seguimiento de casos a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad es la más correcta? ¿por qué?
16. ¿Tiene usted algo más que acotar desde su experiencia laboral en el sector de poblaciones vulnerables en relación a la rotación de personal y su incidencia sobre la productividad?

Quedo muy agradecida por su participación y sobre todo por su valioso aporte para el desarrollo de esta investigación.

Sin otro particular me despido.

Cordialmente,

Lizeth Sharon Araujo Contreras

## **ANEXOS 3**

### **Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado.**

#### **Consentimiento informado (1)**

##### **Título de la investigación:**

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

##### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

##### Procedimiento:

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

1. Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.
3. Las respuestas a la 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**):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com) y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email: [jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos:** Angela Recuay Arana  
**Lugar donde desempeña sus funciones:** MIMP  
**Fecha y hora:** 04/07/23 18:00 horas



---

Firma

## Consentimiento Informado (2)

### Título de la investigación:

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

### Procedimiento:

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

Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.

Las respuestas a la 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**):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com)

y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email:

[jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos: Alfonso Liborio Ybarra García**

**Lugar donde desempeña sus funciones: MIMP**

**Fecha y hora: 06/07/2023**

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line at the bottom, positioned above a solid horizontal line.

Firma

## **Consentimiento Informado (3)**

### **Título de la investigación:**

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

### Procedimiento:

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

Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.

Las respuestas a la 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**):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com)

y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email:

[jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos: Elisa Lizeth Rodriguez Vilchez**

**Lugar donde desempeña sus funciones: MIMP**

**Fecha y hora: 06/07/2023 11:45**



---

Firma

## **Consentimiento Informado (4)**

### **Título de la investigación:**

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

Procedimiento:

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

Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.

Las respuestas a la 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**):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com)

y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email:

[jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos: VERONICA VEJARANO VILLANUEVA**

**Lugar donde desempeña sus funciones: MIMP**

**Fecha y hora: 07/07/2023**

  
-----  
*Veronica Vejarano Villanueva*  
**ABOGADA**  
**REG. CALL. 5964**

\_\_\_\_\_  
Firm  
a

## Consentimiento Informado (5)

### Título de la investigación:

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

Procedimiento:

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

Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.

Las respuestas a la 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**):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com)

y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email:

[jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos: ANONIMO**

**Lugar donde desempeña sus funciones: MIMP**

**Fecha y hora: 15/07/2023**

## **Consentimiento Informado (7)**

### **Título de la investigación:**

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

### Procedimiento:

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

Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.

Las respuestas a la 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):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com)

y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email:

[jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

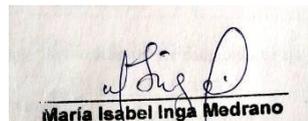
Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos: MARIA ISABEL INGA MEDRANO**

**Lugar donde desempeña sus funciones: MIMP**

**Fecha y hora: 08 DE JULIO DEL 2023**



Maria Isabel Inga Medrano

---

Firma

## **Consentimiento Informado (8)**

### **Título de la investigación:**

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

### Procedimiento:

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

Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.

Las respuestas a la 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):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com)

y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email:

[jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos: Rolando Alvarado Julca**

**Lugar donde desempeña sus funciones: MIMP**

**Fecha y hora: Lima, 11 de julio del 2023**



---

Firma

## **Consentimiento Informado (9)**

### **Título de la investigación:**

Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023.

**Investigadora:** Lizeth Sharon Araujo Contreras

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de Poblaciones Vulnerables”, cuyo objetivo es Analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.

Procedimiento:

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

Se realizará una entrevista donde se recopilará información desde su experiencia profesional con poblaciones vulnerables y algunas preguntas desde su perspectiva personal, sobre la investigación titulada “Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables 2023”.

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un lugar apropiado para recopilar toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de la investigación.

Las respuestas a la 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**):

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 alcanzarán a la institucional 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, Lizeth Sharon Araujo Contreras email: [shacontreras16@gmail.com](mailto:shacontreras16@gmail.com)

y Docente asesor Jaime Castilla Barraza email:

[jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastillaba@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación y en señal de contar con el pleno ejercicio de mis facultades físicas y mentales autorizo voluntariamente participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos: Lucy Bertha López Auccapuella**

**Lugar donde desempeña sus funciones: MIMP**

**Fecha y hora: 08/07/2023 / 10:00AM**

PROG. NAC. AURORA - CEM Comisaría La Molina  
  
Lucy B. López Auccapuella  
Trabajadora Social  
CTSP 9038

Firma

## ANEXO 4

### Matriz evaluación por juicio de expertos.

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista para Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido, puesto que los resultados obtenidos serán utilizados eficientemente; a fin de mejorar el servicio en la Gestión Pública, motivo por el cual agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

Nombre del Juez:	Jaime Gabriel Castilla Barraza
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( ) Social (X) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Constatar la calidad del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos del Instrumento “Guía de entrevista a Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables”

Nombre del instrumento:	Guía de entrevista a los Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables
Autora:	Lizeth Sharon Araujo Contreras
Procedencia:	Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	60 minutos
Ámbito de aplicación:	Vivienda de las entrevistadas y entrevistados
Significación:	El presente trabajo de investigación busca analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, y a la vez describir como la rotación de personal incide en la productividad en relación a la atención, al compromiso con la institución, al cumplimiento de metas y al desempeño laboral en la gestión del sector de poblaciones vulnerables.

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

CATEGORIA	Subcategoría	Definición
<p><b>Rotación de personal</b></p> <p>La rotación se define a nivel conceptual como el proceso por el cual se modifica la cantidad del personal perteneciente a una organización, la cual será sustituida por otro personal en un espacio de tiempo específico, el cual se encuentra determinado por las necesidades de la organización, (Márquez coronel et al., 2021)</p>	C1: Factores internos	<p>Se considera como los factores internos en relación a la rotación de personal a las estructuras internas que existen dentro de las instituciones públicas o empresas privadas, estas estructuras tendrán un nivel de impacto positivo o negativo, de acuerdo a cómo se desarrolle la gestión que se está promoviendo dentro de la organización donde la persona está laborando; regularmente las estructuras desarrolladas para las actividades laborales están definidas por la misma organización, mayormente los factores internos se encuentran integrados por el manejo de los recursos financieros, la gestión que se da en los recursos humanos, la implementación de tecnología adecuada para el desarrollo de las actividades laborales, las relaciones que se construyen entre los distintos empleados de la organización (Leyva et al, 2018).</p> <p>Y dentro de los factores internos se integran, los salarios que reciben los trabajadores, las oportunidades de carrera, el reconocimiento laboral, la cooperación que se da entre las distintas áreas de trabajo y el clima laboral, la que se generan durante las interacciones del desarrollo de las actividades de trabajo, e identificando a la vez qué elementos motivan el trabajo desarrollado por los miembros de una organización (Díaz &amp; Carrasco, 2018).</p>
	C2: Factores externos	<p>Los factores externos, estos se encuentran directamente relacionados a los elementos que están fuera del nivel de control de la institución, estos varían constantemente, impactando de manera negativa o positiva en el desarrollo de las actividades que se dan dentro de la institución (Benjumea et al, 2015).</p> <p>Los factores externos, identificamos las ofertas de capacitación externa, el crecimiento de la oferta laboral, y los cambios que se dan dentro de la vida personal de los trabajadores, las cuales generan impactos positivos o negativos dependiendo del contexto en el que se encuentre la vida personal del trabajador. (Feixas, 2014).</p>
<p><b>Productividad</b></p> <p>La productividad se enfoca en evaluar, la cantidad de servicios o productos, en relación a los recursos que se emplean para el desarrollo de las actividades relacionadas que se dan dentro de un espacio de tiempo determinado (Jaimes et al., 2018)</p> <p>La productividad la cual de acuerdo a Fontalvo et al, (2018). se encuentra orientada en evaluar los rangos de eficacia y eficiencia de acuerdo a la fabricación de un producto o la realización de un determinado servicio.</p>	C1: Atención	<p>El tipo de atención que se brinda, la cual se define como la capacidad que se tiene en la identificación de las emociones de la persona atendida, relacionada a la evaluación de los estímulos que recibe la persona a quien se le brinda la atención, asimismo, esta se da por medio de un proceso cognitivo el cuál está profundamente relacionado a la identificación de las necesidades de la persona a quien se le está dando la atención (Casas, 2016).</p>
	C2: Compromiso	<p>El compromiso el cual se define específicamente al espacio, enmarcado en el que ambas partes, la persona que brinda la atención, y la institución en la que se desempeña, encuentran ideales o fines en común donde asumen de manera mutua una relación de trabajo armonioso por medio de la realización de un acuerdo en el que ambas partes han establecido los parámetros a los cuales se comprometen (Hernández et al, 2018)</p>
	C3: Metas	<p>Las metas, las cuales se pueden definir, como el fin en el cual se direcciona una serie de acciones las cuales se desarrollan con la finalidad de lograr un objetivo determinado, en la búsqueda de un resultado, el cual se espera obtener (Molina, 2023).</p>
	C4: Desempeño	<p>También tenemos al desempeño, éste se enfoca en determinar la cantidad de actividades o tareas las cuales intervendrán en el desarrollo adecuado de las actividades del empleado (Mamani &amp; Cáceres, 2019).</p>

## 5. Presentación de instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista dirigida a los Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables, elaborado por Lizeth Sharon Araujo Contreras, en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Sub categorías del instrumento:** Rotación del personal

• **Primera Sub categoría:** (Factores internos)

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted se siente satisfecho con los beneficios y compensaciones que recibe por su trabajo en la institución donde labora?	1	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Si tendría la oportunidad de acceder a un puesto de trabajo con mayores beneficios económicos, cambiaría de lugar de trabajo, por qué?	2	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Usted, requiere realizar de otras actividades económicas para cubrir sus necesidades básicas?	3	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Su puesto laboral le permite desarrollar adecuadamente su carrera profesional?	4	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Existe una línea de carrera para su crecimiento y desarrollo profesional en la institución que Usted labora?	5	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿En la Institución donde Usted labora se han implementado políticas, o programas de capacitación y formación para mejorar su desarrollo profesional?	6	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿En la institución en la que Usted labora existe alguna escala de reconocimientos o méritos por el trabajo que desempeña?	7	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Alguna vez ha recibido algún tipo de reconocimiento por tener un buen desempeño en la institución donde Usted labora?	8	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Consideras que tus preocupaciones y opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta en la institución donde usted labora por qué?	9	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Dentro de su institución donde labora, existe alguna una estructura normativa para la cooperación entre las distintas áreas de trabajo?	10	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Consideras que el ambiente laboral es positivo y de apoyo mutuo entre las distintas áreas de trabajo, por qué?	11	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Existe alguna estructura definida dentro de la institución en la que Usted labora para medir y evaluar el clima laboral?	12	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Considera usted que la rotación de personal afecta al clima laboral dentro de la institución donde labora, por qué?	13	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Cómo describiría Usted el clima laboral dentro de la institución en la que labora?	14	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.

- **Segunda Sub categoría:** (Factores externos)

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Si tuviera una opción de crecimiento profesional fuera de la institución en la que labora renunciaría a su puesto de trabajo, por qué?	15	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Considera usted que existen mejores opciones de crecimiento profesional en su carrera fuera de la institución en la que labora, por qué?	16	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Usted ha identificado que existen mejores oportunidades de crecimiento y especialización de su carrera profesional en otras instituciones?	17	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Usted está buscando alguna oferta laboral fuera de su institución, por qué?	18	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Usted ha recibido ofertas laborales externas, en qué condiciones las aceptaría?	19	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Considera Usted el sueldo que recibe por su puesto de trabajo es adecuado en relación a otros sueldos que se ofrecen en otras instituciones?	20	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Qué factores dentro de su vida personal forzarían para que usted cambie de puesto de trabajo?	21	4	4	4	
¿Qué le motivaría a usted a renunciar a su puesto laboral?	22	4	4	4	

**Sub categorías del instrumento:** Productividad

- **Primera Sub categoría:** (atención)

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo describiría Usted el trato que brinda a las personas en situación de vulnerabilidad?	23	4	4	4	
¿Cuánto tiempo se toma para realizar una entrevista con las personas en situación de vulnerabilidad?	24	4	4	4	
¿Desde su experiencia profesional qué situaciones ameritan extender el tiempo de entrevista con las personas en situación de vulnerabilidad?	25	4	4	4	
¿Usted cuántas entrevistas realiza regularmente a las personas en situación de vulnerabilidad?	26	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Usted se siente satisfecho con el tipo de atención que brinda a las personas en situación de vulnerabilidad, por qué?	27	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las personas en situación de vulnerabilidad con el desempeño de su trabajo, por qué?	28	4	4	4	

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted se siente identificado con la misión y objetivos de la institución en la que labora, por qué?	29	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Usted se siente parte de un equipo de trabajo cohesionado y comprometido dentro de su institución, por qué?	30	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Qué aspectos del trabajo que desempeñas te hacen sentir más identificado con tu institución?	31	4	4	4	
¿Se considera usted un miembro fundamental dentro de la institución donde labora, por qué?	32	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.

- **Tercera Sub categoría: (Metas)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que cumple con el récord de atenciones establecidas por el POI de la institución en la que labora, por qué?	33	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Crees que tu trabajo contribuye significativamente al logro de los objetivos de la institución donde labora?	34	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Considera usted que sus labores desempeñadas cumplen con restituir los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, por qué?	35	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿La institución en la que usted labora realiza actividades de promoción y fortalecimiento sobre los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad?	36	3	2	4	La pregunta está planteada como dicotómica.
¿Desde su experiencia profesional como integra a la persona en situación de vulnerabilidad a redes de apoyo?	37	4	4	4	

- **Cuarta Sub categoría: (Desempeño)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera Usted que los servidores públicos que laboran en su institución son eficientes y eficaces en la atención que brindan a las personas en situación de vulnerabilidad por qué?	38	4	4	4	
¿Considera usted que la institución donde labora le brinda las herramientas necesarias	39	4	4	4	

por qué?					
¿Considera usted que la designación de la medida aplicada a las personas en situación de vulnerabilidad es la más correcta, por qué?	40	4	4	4	
¿Considera usted que el seguimiento de casos de personas atendidas en situación de vulnerabilidad es el más adecuado, por qué?	41	4	4	4	
¿Tiene usted algo más que acotar desde su experiencia laboral en el sector de poblaciones vulnerables en relación a la rotación de personal y su incidencia sobre la productividad?	42	4	2	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): La guía no debe tener más de 15 preguntas. Es necesario quedarse con las estrictamente necesarias.**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ X ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez experto:** Castilla Barraza, Jaime Gabriel

**Especialidad del validador:** Investigación Científica

**26 de junio del 2023.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Firma del Experto validador**

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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. LICIA DE CRUZ SALAZAR

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula 5B, requiero validar mi instrumentos con los cuales se recopilara la información necesaria para poder desarrollar mi proyecto de investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas sobre el **Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.**

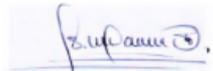
En ese sentido, informo a usted que he considerado como Categoría - Rotación de personal y Productividad, siendo imprescindible contar con la aprobación de maestros especializados para poder aplicar el instrumento en mención, y he visto por conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia como Servidora Civil de la Unidad de Protección Especial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole, la muestras de mi especial consideración y deferencia personal, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención prestada.

**Atentamente,**



---

Lizeth Sharon Araujo Contreras  
D.N.I N°42110226

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista para Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido, puesto que los resultados obtenidos serán utilizados eficientemente; a fin de mejorar el servicio en la Gestión Pública, motivo por el cual agradezco su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez:**

<b>Nombre del Juez:</b>	LICIA JUDITH DE LA CRUZ SALAZAR
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social (X) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CENTRO DE SALUD DE HUANCAYO UNIDAD DE PROTECCION ESPECIAL DE JUNIN
<b>Institución donde labora:</b>	UNIDAD DE PROTECCION ESPECIAL DE JUNIN
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### **2. Propósito de la evaluación:**

Constatar la calidad del instrumento, por juicio de expertos.

### **3. Datos del Instrumento “Guía de entrevista a Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables”**

<b>Nombre del instrumento:</b>	Guía de entrevista a los Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables
<b>Autora:</b>	Lizeth Sharon Araujo Contreras
<b>Procedencia:</b>	Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	60 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Vivienda de las entrevistadas y entrevistados
<b>Significación:</b>	El presente trabajo de investigación busca analizar de qué forma la rotación de personal incide en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, y a la vez describir como la rotación de personal incide en la productividad en relación a la atención al compromiso con la institución al

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

CATEGORIA	Subcategoría	Definición
<p><b>Rotación de personal</b></p> <p>La rotación se define a nivel conceptual como el proceso por el cual se modifica la cantidad del personal perteneciente a una organización, la cual será sustituida por otro personal en un espacio de tiempo específico, el cual se encuentra determinado por las necesidades de la organización, (Márquez coronel et al., 2021)</p>	C1: Factores internos	<p>Se considera como los factores internos en relación a la rotación de personal a las estructuras internas que existen dentro de las instituciones públicas o empresas privadas, estas estructuras tendrán un nivel de impacto positivo o negativo, de acuerdo a cómo se desarrolle la gestión que se está promoviendo dentro de la organización donde la persona está laborando; regularmente las estructuras desarrolladas para las actividades laborales están definidas por la misma organización, mayormente los factores internos se encuentran integrados por el manejo de los recursos financieros, la gestión que se da en los recursos humanos, la implementación de tecnología adecuada para el desarrollo de las actividades laborales, las relaciones que se construyen entre los distintos empleados de la organización (Leyva et al, 2018).</p> <p>Y dentro de los factores internos se integran, los salarios que reciben los trabajadores, las oportunidades de carrera, el reconocimiento laboral, la cooperación que se da entre las distintas áreas de trabajo y el clima laboral, la que se generan durante las interacciones del desarrollo de las actividades de trabajo, e identificando a la vez qué elementos motivan el trabajo desarrollado por los miembros de una organización (Díaz &amp; Carrasco, 2018).</p>
	C2: Factores externos	<p>Los factores externos, estos se encuentran directamente relacionados a los elementos que están fuera del nivel de control de la institución, estos varían constantemente, impactando de manera negativa o positiva en el desarrollo de las actividades que se dan dentro de la institución (Benjumea et al, 2015).</p> <p>Los factores externos, identificamos las ofertas de capacitación externa, el crecimiento de la oferta laboral, y los cambios que se dan dentro de la vida personal de los trabajadores, las cuales generan impactos positivos o negativos dependiendo del contexto en el que se encuentre la vida personal del trabajador. (Feixas, 2014).</p>
<p><b>Productividad</b></p> <p>La productividad se enfoca en evaluar, la cantidad de servicios o productos, en relación a los recursos que se emplean para el desarrollo de las actividades relacionadas que se dan dentro de un espacio de tiempo determinado (Jaimes et al., 2018)</p> <p>La productividad la cual de acuerdo a Fontalvo et al, (2018). se encuentra orientada en evaluar los rangos de eficacia y eficiencia de acuerdo a la fabricación de un producto o la realización de un determinado servicio.</p>	C1: Atención	<p>El tipo de atención que se brinda, la cual se define como la capacidad que se tiene en la identificación de las emociones de la persona atendida, relacionada a la evaluación de los estímulos que recibe la persona a quien se le brinda la atención, asimismo, esta se da por medio de un proceso cognitivo el cuál está profundamente relacionado a la identificación de las necesidades de la persona a quien se le está dando la atención (Casas, 2016).</p>
	C2: Compromiso	<p>El compromiso el cual se define específicamente al espacio, enmarcado en el que ambas partes, la persona que brinda la atención, y la institución en la que se desempeña, encuentran ideales o fines en común donde asumen de manera mutua una relación de trabajo armoniosa por medio de la realización de un acuerdo en el que ambas partes han establecido los parámetros a los cuales se comprometen (Hernández et al, 2018)</p>
	C3: Metas	<p>Las metas, las cuales se pueden definir, como el fin en el cual se direcciona una serie de acciones las cuales se desarrollan con la finalidad de lograr un objetivo determinado, en la búsqueda de un resultado, el cual se espera obtener (Molina, 2023).</p>
	C4: Desempeño	<p>También tenemos al desempeño, éste se enfoca en determinar la cantidad de actividades o tareas las cuales intervendrán en el desarrollo adecuado de las actividades del empleado (Mamani &amp; Cáceres, 2019).</p>

## 5. Presentación de instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista dirigida a los Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables, elaborado por Lizeth Sharon Araujo Contreras, en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Sub categorías del instrumento: Rotación del personal**

• **Primera Sub categoría: (Factores internos)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted se siente satisfecho con los beneficios y compensaciones que recibe por su trabajo en la institución donde labora? ¿por qué?	1	4	4	4	NINGUNA
¿Existe una línea de carrera para su crecimiento y desarrollo profesional en la institución que Usted labora? ¿por qué?	2	3	3	4	NINGUNA
¿En la institución en la que Usted labora existe alguna escala de reconocimientos por el trabajo que desempeña, usted ha recibido algún tipo de reconocimiento? ¿por qué?	3	4	4	4	NINGUNA
¿Cómo describiría el clima laboral de la institución donde labora y considera usted que la rotación de personal afecta al clima laboral? ¿por qué?	4	4	4	4	NINGUNA

• **Segunda Sub categoría: (Factores externos)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que existen mejores opciones de crecimiento profesional y ofertas laborales, en su carrera fuera de la institución en la que labora? ¿Por qué?	5	3	3	4	NINGUNA
¿Qué factores dentro de su vida personal forzarían para que usted cambie de puesto de trabajo?	6	4	4	4	NINGUNA

**Sub categorías del instrumento: Productividad**

• **Primera Sub categoría: (atención)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo describiría Usted el trato que brinda a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad?	7	4	4	4	NINGUNA
¿Desde su experiencia profesional cuanto tiempo le lleva realizar una entrevista, cuantas entrevistas desarrolla regularmente y qué situaciones ameritan extender el tiempo de entrevista con las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad?	8	4	4	4	NINGUNA
¿Usted se siente satisfecho con el tipo de atención que brinda a las personas que se					

• **Segunda Sub categoría: (Compromiso)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted se siente identificado con la Visión de la institución en la que labora y a la vez se considera parte de un equipo de trabajo? ¿por qué?	10	4	4	4	NINGUNA

• **Tercera Sub categoría: (Metas)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que cumple con el récord de atenciones establecidas por el POI de la institución en la que labora? ¿por qué?	11	3	3	4	NINGUNA
¿Considera usted que sus labores desempeñadas cumplen con restituir los derechos de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad? ¿Por qué?	12	4	4	4	NINGUNA

• **Cuarta Sub categoría: (Desempeño)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera Usted que los servidores públicos que laboran en su institución son eficientes y eficaces en la atención que brindan a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad? ¿Por qué?	13	3	3	4	NINGUNA
¿Considera usted que la institución donde labora le brinda las herramientas necesarias para evaluar los casos de las personas que encuentran en situación de vulnerabilidad de manera efectiva? ¿Por qué?	14	4	4	4	NINGUNA
¿Considera usted que la designación de la medida aplicada y el seguimiento de casos a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad es la más correcta? ¿por qué?	15	3	3	4	NINGUNA

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas establecidas están ligadas al tema de investigación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del Juez validador:** LICIA JUDITH DE LA CRUZ SALAZAR  
**Especialidad del validador:** Especialista Social con niños niñas y adolescentes

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Licia Judith De La Cruz Salazar**  
Trabajadora Social  
Unidad de Protección Especial de Juran  
Dirección General de Niños, Niñas y Adolescentes  
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Firma del Experto validador

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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. MAGALY ORE MERCADO

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula 5B, requiero validar mi instrumentos con los cuales se recopilara la información necesaria para poder desarrollar mi proyecto de investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas sobre el **Análisis de la incidencia de rotación de personal en la productividad en la gestión del sector de poblaciones vulnerables, 2023.**

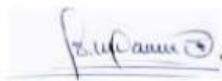
En ese sentido, informo a usted que he considerado como Categoría - Rotación de personal y Productividad, siendo imprescindible contar con la aprobación de maestros especializados para poder aplicar el instrumento en mención, y he visto por conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia como Servidora Pública de la Dirección de Personas Adultas Mayores del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole, la muestras de mi especial consideración y deferencia personal, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención prestada.

**Atentamente,**



---

Lizeth Sharon Araujo Contreras  
D.N.I N°42110226

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista para Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido, puesto que los resultados obtenidos serán utilizados eficientemente; a fin de mejorar el servicio en la Gestión Pública, motivo por el cual agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del Juez:	BETSABE MAGALY ORE MERCADO		
Grado profesional:	Maestría ( <b>X</b> )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( <b>X</b> )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	POBLACIONES VULNERABLES		
Institución donde labora:	MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <b>X</b> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Constatar la calidad del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos del Instrumento "Guía de entrevista a Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables"

Nombre del instrumento:	Guía de entrevista a los Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables
Autora:	Lizeth Sharon Araujo Contreras
Procedencia:	Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	60 minutos
Ámbito de aplicación:	Vivienda de las entrevistadas y entrevistados

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

CATEGORIA	Subcategoría	Definición
<b>Rotación de personal</b> La rotación se define a nivel conceptual como el proceso por el cual se modifica la cantidad del personal perteneciente a una organización, la cual será sustituida por otro personal en un espacio de tiempo específico, el cual se encuentra determinado por las necesidades de la organización, (Márquez coronel et al., 2021)	C1: Factores internos	Se considera como los factores internos en relación a la rotación de personal a las estructuras internas que existen dentro de las instituciones públicas o empresas privadas, estas estructuras tendrán un nivel de impacto positivo o negativo, de acuerdo a cómo se desarrolle la gestión que se está promoviendo dentro de la organización donde la persona está laborando; regularmente las estructuras desarrolladas para las actividades laborales están definidas por la misma organización, mayormente los factores internos se encuentran integrados por el manejo de los recursos financieros, la gestión que se da en los recursos humanos, la implementación de tecnología adecuada para el desarrollo de las actividades laborales, las relaciones que se construyen entre los distintos empleados de la organización (Leyva et al, 2018). Y dentro de los factores internos se integran, los salarios que reciben los trabajadores, las oportunidades de carrera, el reconocimiento laboral, la cooperación que se da entre las distintas áreas de trabajo y el clima laboral, la que se generan durante las interacciones del desarrollo de las actividades de trabajo, e identificando a la vez qué elementos motivan el trabajo desarrollado por los miembros de una organización (Díaz & Carrasco, 2018).
	C2: Factores externos	Los factores externos, estos se encuentran directamente relacionados a los elementos que están fuera del nivel de control de la institución, estos varían constantemente, impactando de manera negativa o positiva en el desarrollo de las actividades que se dan dentro de la institución (Benjumea et al, 2015). Los factores externos, identificamos las ofertas de capacitación externa, el crecimiento de la oferta laboral, y los cambios que se dan dentro de la vida personal de los trabajadores, las cuales generan impactos positivos o negativos dependiendo del contexto en el que se encuentre la vida personal del trabajador. (Feixas, 2014).
<b>Productividad</b> La productividad se enfoca en evaluar, la cantidad de servicios o productos, en relación a los recursos que se emplean para el desarrollo de las actividades relacionadas que se dan dentro de un espacio de tiempo determinado (Jaimés et al., 2018)  La productividad la cual de acuerdo a Fontalvo et al, (2018), se encuentra orientada en evaluar los ramos de	C1: Atención	El tipo de atención que se brinda, la cual se define como la capacidad que se tiene en la identificación de las emociones de la persona atendida, relacionada a la evaluación de los estímulos que recibe la persona a quien se le brinda la atención, asimismo, esta se da por medio de un proceso cognitivo el cuál está profundamente relacionado a la identificación de las necesidades de la persona a quien se le está dando la atención (Casas, 2016).
	C2: Compromiso	El compromiso el cual se define específicamente al espacio, enmarcado en el que ambas partes, la persona que brinda la atención, y la institución en la que se desempeña, encuentran ideales o fines en común donde asumen de manera mutua una relación de trabajo armonioso por medio de la realización de un acuerdo en el que ambas partes han establecido los parámetros a los cuales se comprometen (Hernández et al, 2018)
	C3: Metas	Las metas, las cuales se pueden definir, como el fin en el cual se direcciona una serie de acciones las cuales se desarrollan con la finalidad de lograr un objetivo determinado, en la búsqueda de un resultado, el cual se espera obtener (Molina, 2023). También tenemos al desempeño, éste se enfoca en determinar

## 5. Presentación de instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista dirigida a los Servidores Públicos del sector de Poblaciones Vulnerables, elaborado por Lizeth Sharon Araujo Contreras, en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

- **Primera Sub categoría:** (Factores internos)

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted se siente satisfecho con los beneficios y compensaciones que recibe por su trabajo en la institución donde labora? ¿por qué?	1	4	4	4	Considerar el género: Satisfecho, satisfecha
¿Existe una línea de carrera para su crecimiento y desarrollo profesional en la institución que Usted labora? ¿por qué?	2	4	4	4	
¿En la institución en la que Usted labora existe alguna escala de reconocimientos por el trabajo que desempeña, usted ha recibido algún tipo de reconocimiento? ¿por qué?	3	4	4	4	
¿Cómo describiría el clima laboral de la institución donde labora y considera usted que la rotación de personal afecta al clima laboral? ¿por qué?	4	4	4	4	

- **Segunda Sub categoría:** (Factores externos)

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que existen mejores opciones de crecimiento profesional y ofertas laborales, en su carrera fuera de la institución en la que labora? ¿Por qué?	5	4	4	4	
¿Qué factores dentro de su vida personal forzarían para que usted cambie de puesto de trabajo?	6	4	4	4	

**Sub categorías del instrumento:** Productividad

- **Primera Sub categoría:** (atención)

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo describiría Usted el trato que brinda a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad?	7	4	4	4	
¿Desde su experiencia profesional cuanto tiempo le lleva realizar una entrevista, cuantas entrevistas desarrolla regularmente y qué situaciones ameritan extender el tiempo de entrevista con las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad?	8	4	4	4	
¿Usted se siente satisfecho con el tipo de atención que brinda a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad?	9	4	4	4	

• **Segunda Sub categoría: (Compromiso)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Usted se siente identificado con la Visión de la institución en la que labora y a la vez se considera parte de un equipo de trabajo? ¿por qué?	10	4	4	4	

• **Tercera Sub categoría: (Metas)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que cumple con el récord de atenciones establecidas por el POI de la institución en la que labora? ¿por qué?	11	4	4	4	
¿Considera usted que sus labores desempeñadas cumplen con restituir los derechos de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad? ¿Por qué?	12	4	4	4	

• **Cuarta Sub categoría: (Desempeño)**

Preguntas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera Usted que los servidores públicos que laboran en su institución son eficientes y eficaces en la atención que brindan a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad? ¿Por qué?	13	4	4	4	
¿Considera usted que la institución donde labora le brinda las herramientas necesarias para evaluar los casos de las personas que encuentran en situación de vulnerabilidad de manera efectiva? ¿Por qué?	14	4	4	4	
¿Considera usted que la designación de la medida aplicada y el seguimiento de casos a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad es la más correcta? ¿por qué?	15	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Si hay suficiencia, ya que los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión del proyecto.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del Juez validador:** ORE MERCADO BETSABE MAGALY

**Especialidad del validador:** TRABAJADORA SOCIAL (ESPECIALISTA SOCIAL)

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



---

**Firma del Experto validador**

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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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