



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Rotación de personal y su relación con la productividad en la financiera  
Crediscotia – Comas 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Landa Chavez Leidy Consuelo (ORCID: 0000-0002-8918-7013)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**


A mis padres, mi pareja y mi hijo,  
quienes me brindaron su apoyo  
incondicional en todo momento  
durante mi formación académica

### **Agradecimiento**

A mi asesor Víctor Dávila Arenaza por brindarme su apoyo, guía y tiempo necesario durante el desarrollo de la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y en mi formación profesional.

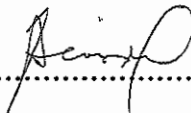
## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña)  
Leidy Consuelo Landa Chavez cuyo título es:  
" Rotación de personal y su relación con la  
Productividad en la Financiera Crediscotia  
Comas 2019 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) Catorce (letras).

Los Olivos, 08 de julio de 2019

  
.....

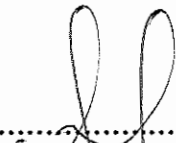
Dr. Abraham Cardenas Saavedra

**PRESIDENTE**

  
.....

MSc. Petronila Liliana Mairena Fox


**SECRETARIA**

  
.....

Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza

**VOCAL**

Recibi conforme

  
70936510

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Leidy Consuelo Landa Chavez con DNI N° 70936510, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “Rotación de personal y su relación con la productividad en la financiera Crediscotia – Comas 2019”, y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, \_\_\_\_ de Abril de 2019

---

Leidy Consuelo Landa Chavez

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de la investigación	11
2.2. Operacionalización de las variables	12
2.3. Población y muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Metodo de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
VII. REFERENCIAS	29
VIII. ANEXOS	34

## Índice de Tablas

Tabla N° 1: Matriz de variables	13
Tabla N° 2: Juicio de expertos	15
Tabla N° 3: Escala de valores de alfa de Croombach	15
Tabla N° 4: Resultado de confiabilidad	15
Tabla N° 5: Dimensión selección de personal	17
Tabla N° 6: Dimensión satisfacción laboral	17
Tabla N° 7: Dimensión mejora continua	18
Tabla N° 8: Dimensión involucramiento de personal	18
Tabla N° 9: Tabla de correlación	19
Tabla N° 10: Correlación de rotación de personal y productividad	20
Tabla N° 11: Correlación de satisfacción laboral y productividad	21
Tabla N° 12: Correlación de involucramiento de personal y productividad	22

## Índice de Figuras

Figura N° 1: Dimensión selección de personal	17
Figura N° 2: Dimensión satisfacción laboral	17
Figura N° 3: Dimensión mejora continua	18
Figura N° 4: Dimensión involucramiento de personal	18

## **Resumen**

El objetivo de la tesis fue determinar la relación de la rotación de personal con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019. La teoría que fundamenta, es la teoría de las RR. HH. De Elton Mayo lo cual expresa que “Se refiere a la necesidad de obtener una eficiencia máxima en la producción dentro de la unión laboral entre el trabajador y el jefe, en razón a las restricciones que presentan las teorías clásica y científica de la administración, que con el objetivo de maximizar la rentabilidad de la organización llegó al exceso de la explotación de los trabajadores”. Con respecto a la variable Rotación de personal, Castillo (2006) expresa que “La rotación del personal son la cantidad de colaboradores que ingresan y se retiran de una organización, se puede expresar en índices mensuales o anuales”. Por otro lado, con la variable Productividad, López (2013), refiere que “La productividad es la capacidad de creación o producción, y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riqueza y beneficios”. El tipo de investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 70 trabajadores. La muestra fue censal por que se consideró al 100% de la población. La técnica que se utilizo fue la encuesta, el instrumento para la recopilación de datos fue el cuestionario de 17 preguntas tipo Likert. De acuerdo al resultado final y análisis descriptivos e inferencial respectivo que se obtuvo, se concluyó que la rotación del personal tiene relación con la productividad en la Financiera Crediscotia.

Palabras clave: Rotación de personal, Productividad.



## **Abstract**

The objective of the thesis was to determine the relation between staff turnover and the productivity of Financiera CrediScotia - Comas 2019. The underlying theory is the theory of RR. H H. Elton Mayo which expresses that "It refers to the need to obtain maximum efficiency in production within the labor union between the worker and the boss, due to the restrictions presented by the classical and scientific theories of the administration, which with the objective of maximizing the profitability of the organization, it reached the excess of exploitation of the workers ". With regard to the variable Personnel turnover, Castillo (2006) states that "Staff turnover is the number of employees who enter and leave an organization; it can be expressed in monthly or annual indices." On the other hand, with the variable Productivity, López (2013), refers that "Productivity is the capacity of creation or production, and has a cost per time of operation, to create wealth and benefits". The type of research was applied with a quantitative approach, the non-experimental design of cross-section and correlation level. The population consisted of 70 workers. The sample was census because it was considered 100% of the population. The technique that was used was the survey, the instrument for the data collection was the questionnaire of 17 Likert questions. According to the final result and respective descriptive and inferential analysis that was obtained, it was concluded that the rotation of the personnel is related to the productivity in the Financial Crediscotia.

Keywords: Staff turnover, Productivity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La rotación de personal es un problema muy fuerte que enfrentan las organizaciones, dicho caso se debe entre otros a factores de contratación, capacitación e incentivos aunque estos generan altos costos a las organizaciones; así mismo, el retiro de un trabajador afecta a las empresas en lo que respecta a las ganancias y utilidades.

Por otro lado, La rotación de personal también se emplea para mejorar la organización, esto se puede dar de forma voluntaria o involuntaria para llevar a cabo una buena gestión en las empresas. La rotación del personal voluntaria se puede dar debido a que no hay un buen clima laboral, por falta de motivación o también porque no están satisfechos con las remuneraciones. Con respecto a la rotación involuntaria, se da mayormente por que el personal no está realizando bien su labor y esto genera que la empresa baje su rendimiento y productividad

Ante lo expuesto podemos evidenciar que, para mejorar la productividad en la organización debemos elegir bien al personal que vamos a contratar para prevenir problemas como la rotación del personal.

La financiera CrediScotia brinda créditos personales y experiencias simples a los peruanos microempresarios y dependientes que tienen proyectos que llevar a cabo. La financiera cuenta con cuatro productos que son: Crédito de Libre Disponibilidad, Tarjeta Única Visa, Línea paralela, Libre Disponibilidad de microempresarios. El problema actual de la empresa en estudio es su bajo rendimiento y productividad, por ello se pretendió rotar, motivar o capacitar a los trabajadores por que no estaban siendo productivos con su labor.

Según Gualino (2014) “La rotación del personal se discrepancia porcentualmente entre entradas y las salidas en relación con la cantidad aproximada de trabajadores de la compañía en un tiempo dado. La rotación se expresa siempre en índices mensuales o anuales, por lo tanto, esto logra comparaciones para realizar dictámenes, y advertir o proporcionar algunas pronósticos”

Con respecto a la productividad Koontz y Weihrich (2004), “La productividad es la correlación de mercancías en un determinado tiempo con una específica atención a la calidad. Productividad la también se considera como la correlación entre el conjunto de recursos y servicios originados y una serie de recursos manipulados. En la elaboración, la productividad puede ser utilizada para apreciar el beneficio de los escuelas, los aparatos, los equipos de trabajo y los colaboradores”.

López (2013), “La productividad es la reproducción de capital en general lo cual debe ser respaldada por el comportamiento y la honestidad, para que exista bien moral en conformidad con la ecología del planeta. Con ello se pretende decir que, si la reproducción de fortuna no resguarda esos requerimientos, y solo plasma con la urgencia y la reserva le faltaría su parte significativa que es implantar la política social establecida en la colocación de la riqueza para un prosperidad integral colectivo” (p. 15).

Cabrera, Ledezma y Rivera (2011) El objetivo que tuvo la investigación fue el cambio de personal, la productividad máxima para la empresa y la eficiencia de los colaboradores, como factores del equipo humano en el argumento de las instituciones constructoras existentes. La conclusión más importante de la búsqueda es el valor de las causas de los elevados índices de rotación y las caídas de productividad y eficacia, por lo tanto, ello se ve reflejado en los resultados.

Domínguez M. (2015) El objetivo de la investigación fue analizar las causas que produce la rotación de personal en la institución Holcrest S.A.S. El artículo se concluyó que el método de investigación realizado permitió que se lograra el objetivo general, encontrando que, si la organización cumple con el fin empresarial de facilitar el negocio del cliente y mejorar la calidad de servicio hacia ellos, se recomienda tomar en cuenta la rotación de personal, porque a consecuencia del aumento que tuvo en los pocos años es considerable.

Medellín (2013) El objetivo del artículo es definir si influye o no la motivación de los trabajadores en el cambio de personal. Se pudo concluir que, de acuerdo con las diferentes fuentes de recolección de la información, puede establecerse que consta de correlación continua entre la estimulación de los trabajadores de la empresa Digitex

Internacional y los altos estándares de rotación que presenta la organización. Además, la información arroja la carencia de interponerse en el tema de la estimulación en la institución,

Buitrago, Constain y Lemus (2016) El objetivo del artículo fue determinar los factores motivacionales que originan el cambio de personal voluntario en jóvenes expertos de la ciudad de Cali. Se concluye que la falta de satisfacción de los elementos intrínsecos crece la probabilidad que los jóvenes expertos de la ciudad del Cali dejen la empresa de manera voluntaria. Por otro lado, las remuneraciones y los incentivos monetarios suelen ser importantes al instante de decidir establemente en una institución

Rodríguez, López, Forero y Gómez (2013) El objetivo general fue determinar las razones según las cuales los colaboradores se acostumbran a los contextos laborales de la organización. Se concluyó que la organización Calldinero muestra un elevado nivel de rotación de personal a consecuencia del incorrecto entorno laboral. Los trabajadores no lo toleran y no están satisfechos con el ambiente. Otra causa importante que influyó en la decisión de retirarse es el sueldo que la organización le brindaba.

Ccollana (2015) El objetivo fue establecer la relación entre el cambio de personal y la ausencia laboral con la productividad de los operadores de la organización Ángeles Eventos en el año 2010. Se pudo concluir que la relación entre el cambio de personal y la ausencia laboral con la productividad de los trabajadores en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es significativa. Por ello, al examinar estadísticamente las dos variables se vieron ciertas diferencias; en tanto, las variables no incurren de manera directa con la productividad de los trabajadores.

Flores y Badii (2008) El objetivo fue determinar los elementos que causan el cambio de empleados en las instituciones mexicanas. Se concluyó que con respecto a los estudios, los empleados encuestados creen que el bajo salario eleva el cambio de personal en un alto y mediano grado. Por dicho motivo los resultados nos conllevan a aceptar la hipótesis general.

Barroso F. y Salazar J. (2009) El objetivo general del artículo fue comprobar la relación entre la satisfacción y la productividad de los empleados de las organizaciones que están participando, y a su vez contrastarla con la relación entre la satisfacción y los niveles de rotación y ausencias. Se pudo concluir que la satisfacción influye de modo significativo en el desenvolvimiento del trabajador. Así mismo, las correlaciones entre la satisfacción y las maneras de calcular la productividad en las empresas trabajadas fueron más frágiles que las adecuadas a satisfacción y ausencias.

Chaparro et al. (2015) La investigación tiene como objetivo identificar los causas que originan el cambio del personal auxiliar de odontología. La conclusión general es que la gran mayoría de los factores de cambio de personal auxiliar están asemejadas en la investigación, del mismo modo se encuentran relacionadas con los métodos administrativos y gestión de las clínicas. Por lo tanto, se recomienda una buena elección para perfeccionar la formulación y ejecución de habilidades para garantizar situaciones de trabajo justas para el personal.

Miller B. (2016) El objetivo fue determinar el impacto del cambio de personal en la productividad del área de préstamos grupales de la empresa Compartamos Financiera. Se concluyó que el cambio de los trabajadores tiene relación de forma negativa en la productividad del área de préstamos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016.

Miranda y Toirac (2010) El estudio tiene como objetivo determinar los grados de productividad de siete sectores industriales de la República Dominicana. Como conclusión, los resultados logrados en la investigación de campo acceden estimar los grados de productividad a raíz del elemento laboral, cabe destacar que las instituciones que cumplen medidas son cerca de 3 veces más beneficiosas de las que no logran y que las instituciones más grandiosas suelen ser más beneficiosas que las más pequeñas.

Gonzales M. (2006) El objetivo principal es descubrir los factores del cambio de trabajadores en la tienda de Autoservicio "Garza Morton". Se concluye que la empresa necesita de un tabulador nuevo y actualizado, Un programa anual de persuasiones económicos, se recomienda establecer un esquema comunicativo entre jefes y

supervisores y un sistema anual para capacitaciones constantes en toda la planta de trabajo.

Littlewood H. (2006) El objetivo más resaltante de la investigación ha sido determinar cuáles son las variables que anuncian la rotación voluntaria de personal y el transcurso seguido por el personal que ha renunciado a su institución. Como concluyo que los resultados logrados por la exploración ratifican las hipótesis planteadas y ayudan a exponer parte del proceso seguido por trabajadores en el apartamiento de manera voluntaria de su cargo e institución.

Cusacani (2017) El objetivo general del artículos fue determinar la relación entre rotación del personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, periodo noviembre 2015 – abril 2016. Se ha concluido que consta una muy buena correlación inversamente entre la rotación del personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, periodo noviembre 2015 – abril 2016

Chourio (2017) El objetivo general del artículo fue analizar el proceso de rotación del personal que trabaja en el área de administración y el suceso en las unidades de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A. para el progreso de las unidades de labor. Se ha concluido que las teorías citadas se logran marcar que en algunos casos es necesario la rotación del personal de los cargos, ya que van obteniendo destrezas y habilidades para desenvolverse en tareas administrativas diferentes, al mismo tiempo, los cambios seguidos y radicales sin tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores es una de las causas que perjudica el buen desarrollo de trabajo dentro de la organización.

Castillo y Sabando (2018) El objetivo principal es evidenciar y analizar el suceso que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía Exportadora del Sur. Como conclusión se logró evidenciar a través de una investigación correlacional que hay una baja relación entre las variables rotación de personal y productividad, además, se mostró una conversación a siete personas del área de producción para lograr confirmar la información obtenida mediante herramientas estadísticas.

Jimenez (2018) El objetivo principal fue ofrecer a los usuarios un excelente servicio desde una concepción de trabajo en equipo, sentido de compromiso del negocio y la responsabilidad social. Como conclusión se logró confirmar en la estimación del Clima Organizacional generada, que se accede la colaboración del recurso humano del nivel operativo, gerencial y administrativo logrando recolectar importante información.

Criollo (2014) El objetivo principal de la tesis fue determinar si el ambiente de los trabajadores influye claramente en el cambio de personal motorizado en la organización Sodetur S.A. Se pudo concluir que si hay relación entre ambiente laboral y el cambio de los trabajadores, se efectuó considerar una inspección en el ambiente laboral para bajar el nivel de rotación de personal.

Fuentes (2012) El objetivo de la investigación fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Como conclusión observo que no hay influencia entre la satisfacción de los trabajadores y la productividad de la empresa. Se requiere desarrollar medidas de satisfacción a los trabajadores diariamente para conservar la el bienestar de la propia empresa y se plantea la comunicación efectiva como un requisito para perfeccionar el agrado del recurso humano, mediante preparaciones constantes.

Ochoa (2014) El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la motivación en la productividad de los trabajadores. Se concluyó que es obligatorio incentivar al colaborador con algún tipo de recursos no precisamente con retribuciones monetarias, se proyecta un conjunto de ejercicios prácticos para elevar la estimulación en todos los colaboradores, laborando conjuntamente, trabajando bajo presión y con cálculo de tiempo, pero aumentando la estimulación de cada uno de los participantes en las instrucciones.

López (2001) Se consideró que para obtener una aceptación de productividad viable en el elemento de producción, los individuos que elaboran el beneficio deben ser expertos de la indagación. Se concluye que es indiferente que el experto de la indagación haya ejercitado sus culturas en una escuela pública o privada porque realmente es de suma importancia la mezcla de culturas que le da el artículo de dicha Ciencia. De esta forma, el experto va a ser consecuente del valor de los recursos materiales que manipula en el momento que cambia la revista en información.

Avellón (2015) Esta tesis tiene como objetivo principal la apreciación de la eficacia práctica y el valor del cambio provechoso en la gestión tributaria tocado por las Administraciones tributarias autonómicas españolas. Se concluyó que los ingresos en eficacia práctica, a gastos en el valor de los servicios facilitados, no serían convenientes.

Domínguez y Sánchez (2013) El objetivo de la exploración ha sido crear la relación entre el cambio de los trabajadores, la productividad y rentabilidad de la organización Cotton Textil S.A.A. – Trujillo. Se pudo concluir que el grado de cambio de los trabajadores de la organización tiene un valor específico en los trabajadores obreros, esto indica que ante el retiro de un trabajador afecta claramente en la productividad y rentabilidad de la organización.

Quispe (2014) El objetivo de la investigación es nivelar las características del personal que abandonan la institución antes de terminar el tiempo de prueba, Se pudo concluir que el perfil del personal que renunciaría durante el tiempo determinado son jóvenes entre 18 y 30 años, sin hijos, solteros, residen lejos de su área laboral, que se forman a trabajar superficies operativas lo cual constan de beneficios agregados.

Nombera y Antonio (2016) El objetivo fue exponer el perfeccionamiento de la productividad en la empresa VIVAR SAC. Se pudo concluir que la institución crece gracias a propuesta de mejora, para ello se debe realizar el uso de la nueva distribución de planta y de los recientes tiempos establecidos para el perfeccionamiento de este producto, realizando además el uso de las normas sanitarias peruanas de alimentos permitirá lograr un grado aceptable para que este pueda ser vendido como uno de buena calidad.

Gutiérrez (2017) El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. Con la investigación se pudo concluir que el grado de gestión y administración se da ya que hay una relación continua y significativa entre la Productividad laboral de los colaboradores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, por ello, su incidencia se relaciona si se realiza y se emplea para perfeccionar el rendimiento laboral.



Gutiérrez y Huamán (2014) El objetivo fue analizar el contexto de la motivación laboral de los colaboradores de la Financiera Uno y cómo influye en la productividad. Con la investigación se pudo concluir que los colaboradores no se desempeñan correctamente con respecto a lo que la financiera Uno Oechsle les requiere, esto se da porque no se sienten motivados a realizar su labor, por lo tanto, se ve expresado en los resultados mensuales.

Teoría de las Relaciones Humanas: Elton Mayo (1924 – 1927) los estudios ayudaron a mejorar la teoría de las relaciones humanas, se realizó con el fin de destacar la importancia que tienen los recursos humanos para las empresas y reconocer que el trabajador no solo labora por conseguir dinero, sino que también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales. Por lo tanto, la teoría de RR. HH. Se refiere a la carencia de obtener una alta eficiencia en la producción dentro del área laboral entre el colaborador y el jefe, en razón a las restricciones que muestran las teorías clásica y científica de la administración, que con el objetivo de maximizar la rentabilidad de la organización llegó al exceso de la aprovechamiento de los trabajadores. Básicamente fue un movimiento de fuerza y de obstáculo a las teorías de la administración.

Rotación de personal: Para Sarries y Casares (2008, p. 68), Está ligada con la justicia retributiva que significa imparcialidad interna y equidad externa es el cambio de personal. Las principales inquietudes de varias empresas es la reducción del cambio de personal o el abandono de personas con habilidades necesarias, por costes esto genere directamente a la rendimiento de otros trabajadores, ya que afecta el prestigio de la institución, pero lo más esencial es que es un indicio a otros problemas.”.

Para Castillo (2006, p. 68), “La rotación del personal es el conjunto de colaboradores que ingresan y se retiran de una organización, se puede expresar en índices periódicos”.

Para Chiavenato (2011, p. 188), “La rotación de personal se usa para definir la duda del colaborador entre una institución y su entorno; esto indica que el cambio de personas entre la institución y el entorno se precisa por el conjunto de personas que integran la empresa y las que salen”.

“El cambio de los trabajadores es el conjunto de personas que se retiran de una empresa; descartando a los que no trabajan de forma eficaz y productiva para la

organización, sobre el total del trabajadores de esa institución en un tiempo fijo” (Álvarez, 2013).

Productividad: López (2013, p. 17), “la productividad ese refiere a producción, lo cual tiene un precio por periodo de trabajo, para generar riqueza y beneficios. La productividad también se explica como un grado de actuación personalizada, empresarial, institucional y como un país”.

La productividad está relacionada con el éxito de la empresa y con la calidad, porque, a más producción y calidad, grande será la eficiencia del paso y el aumento logrará obtener buenos resultados a su vez precios competitivos y por lo tanto nuevos clientes. Además, para obtener altos patrones de calidad y productividad es indispensable que los trabajadores estén comprometidos con su trabajo para mejorar sus conocimientos. (Fernández, 2013, p.16).

Para mejorar la productividad se debe gestionar con mucha eficiencia y eficacia las diferentes barreras, distracciones u obstáculos que se pueda encontrar en el transcurso del camino ante cualquier situación que detenga o se oponga en el avance de la productividad (Allen, 2017).

Problema general: ¿Cómo se relaciona la rotación de personal con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019? Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019? ¿Cómo se relaciona el involucramiento del personal con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019?

La investigación fue realizada con el fin de Determinar la relación de la rotación de personal con la productividad de la Financiera CrediScotia, ya que en los últimos meses la Financiera presentó un problema de productividad, esto ayudo a que la empresa pueda seleccionar al personal adecuado para que realicen su labor de manera productiva.

Lo que se logró con la investigación es el beneficio de la propia empresa y a su vez a los mismos colaboradores, para que estos sepan desarrollar sus habilidades de manera productiva con la organización y del mismo modo con los clientes.

Hipótesis general: La rotación de personal tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019. Hipótesis específica: La satisfacción laboral tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019. El involucramiento del personal tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019.

Objetivo general: Determinar la relación de la rotación de personal con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019. Objetivos específicos: Determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019. Determinar la relación del involucramiento del personal con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

#### 2.1.1. Enfoque: Cuantitativo

Según Bernal (2010, p. 60), “Se da en el cálculo de los tipos de fenómenos sociales, por lo que presume provenir de un marco conceptual adecuado al inconveniente desarrollado, una serie de principios que enuncien coherencia entre las variables dadas de manera deductiva. El procedimiento se desarrolla a difundir y normalizar efectos”.

#### 2.1.1. Nivel de investigación: Correlacional

El estudio correlacional tiene como finalidad medir el nivel de relación entre uno o más variables. La acción principal es conocer el comportamiento de las variable conociendo la conducta de otra variable dependida. (Peñarrieta, 2005, p. 68)

#### 2.1.2. Tipo de investigación: Aplicada

“La investigación aplicada indaga la concepción de conocimiento con aplicación directa a los dificultades del entorno o el sector productivo. Esta se fundamenta en las manifestaciones científicos de la investigación básica, ocupándose del transcurso de enlace entre la teoría y el producto” (Lozada, 2014, p. 34).

#### 2.1.3. Diseño metodológico: No experimental de corte transversal

El trabajo de investigación fue no experimental por que no se manipularon las variables. Básicamente se trata de la observación de fenómenos que se dan en su contenido natural para luego examinarlo. A su vez corresponde a no experimental-transversal, ya que en la investigación no se manipularon las variables de estudio, sino sobre recolectar datos de información relacionada con las variables.

#### 2.1.4. Método de investigación: Hipotético deductivo

“Es un metodo de lógica que reside en tomar conclusiones frecuentes para adquirir definiciones individuales. El método se forma con la investigación de los postulados, proposiciones, ordenanzas, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para emplear a solucionar o realidades personales.” (Bernal, 2010, p. 59).

## 2.2. Operacionalizaciones de variables

### 2.2.1. Variables

#### Variable X: Rotación del personal

“El cambio de los trabajadores se expresan al conjunto de personas que entran y se retiran de una empresa. El índice de cambio de personal son manipulados en la proyección de la demanda de la fuerza de trabajo, aparte de formarse en uno de los factores de la gestión de los trabajadores, de las partes en donde las instituciones conservan una política de alto índice de rotación, como unidad para reducir costos laborales” (Castillo, 2006, p.68).

#### Dimensión 1: Selección del personal

Indicadores: Perfil de puestos y Evaluación

#### Dimensión 2: Satisfacción laboral

Indicadores: salario y clima laboral

#### Variable Y: Productividad

La productividad, está relacionada con el éxito de la empresa y con la calidad, porque, a más alta productividad y calidad, mayor será la eficacia del proceso y el aumento logrará tener buenos resultados a su vez precios competitivos y por lo tanto nuevos clientes. Además, para obtener mayores patrones de calidad y productividad es necesario que el trabajador este comprometido con su trabajo para mejorar sus conocimientos (Fernández, 2013, p. 16)

#### Dimensión 1: Mejora continua

Indicadores: Motivación, Liderazgo y empatía

#### Dimensión 2: Involucramiento del personal

Indicadores: Compromiso y desempeño laboral

## 2.2.2. Matriz de operacionalización

Tabla N° 1: Matriz de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1</b> <b>ROTACIÓN DEL PERSONAL</b>	Según Castillo J. (2006) “La rotación del personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución, se expresa en índices mensuales o anuales”	Se refiere a los trabajadores que ingresan y salen de una empresa.  Se medirá a través de las dimensiones e indicadores propuestos en base en un cuestionario de tipo Likert.	Selección del personal	El perfil De puestos	1	
			Satisfacción laboral	Evaluación	2 - 3	
<b>V2</b> <b>PRODUCTIVIDAD</b>	Según Fernández R. (2013) “La productividad, sin duda está íntimamente ligada con una mejora empresarial y con la calidad ya que a mayor productividad y calidad mayor será la eficiencia del proceso y este aumento permitirá obtener unos precios más competitivos y por lo tanto nuevos clientes. Si la organización desea que una organización tenga unos altos estándares de calidad y productividad, es imprescindible involucrar al personal, es imprescindible que esos mejoren sus conocimientos”	Se refiere que la productividad se relaciona con la mejora empresarial y la calidad, ya que con ello se va a permitir mejores resultados para la empresa.  Se medirá a través de las dimensiones e indicadores propuestos en base en un cuestionario de tipo Likert.		Salario	4 - 5 - 6	Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				clima laboral	7 – 8	
			Mejora Continua	Motivación	9 – 10 - 11	
				Liderazgo y Empatía	12- 13	
		Involucramiento del personal	Compromiso	14		
				Desempeño laboral	15 – 16 - 17	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población se conformó por 70 trabajadores(as) de la Financiera CrediScotia. Al respecto, Pérez (2010) refiere que la población “Es el conjunto de personas o cosas a las cuales se refiere una investigación estadística”. (Pág.11)

### 2.3.2. Muestra censal

Se estableció la muestra censal ya que se tomó al 100% de la población.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas: Encuesta

Según Bernal (2010) “Se basa en un interrogatorio o serie de preguntas que se utilizan con el intención de adquirir datos de las personas”. (Pág.194)

### 2.4.2. Instrumentos: Cuestionario

Según Bernal (2010) “Es una serie de preguntas planteadas para crear los datos precisos, con la intención de conseguir los objetivos del proyecto de investigación”. (Pág.250)

### 2.4.3. Validez de instrumentos

Los instrumentos se validaron mediante el método juicio de expertos de tres docentes de la Universidad Cesar Vallejo que tengan el grado de Doctor o Magister.

#### Método juicio de experto

Este método se basa en un acercamiento cualitativo que tiene como fin conseguir la conformidad y opinión de expertos que tengan experiencia con el tema en cuestión. (Martínez 2001, p. 15)

Tabla N° 2: Juicio de expertos

Numero	Nombres y apellidos	Grado	Resultado
1.	Víctor Demetrio Dávila Arenaza	Doctor	Validado
2.	Abraham Cárdenas Saavedra	Doctor	Validado
3.	María Dolores Martínez Zavala	Doctora	Validado

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla N° 3: Escala de valores de alfa de Croombach

Rango	Confiabilidad (dimensión)
0.81 – 1	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

*Fuente: Stracuzzi & pestana, 2012 p. 169*

### 2.4.3. Confiabilidad

#### Prueba piloto

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante una prueba piloto a 10 trabajadores de la financiera y los resultados se procesaron en el programa estadístico SPSS. Así mismo se mostró un coeficiente del Alfa de Croombach el cual determino que si es fiable.

Tabla N° 4: Resultado de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%		
Casos	Válido	10	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido	0	,0		
	Total	10	100,0	,741	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Fuente: elaborado en Programa estadístico spss*



De acuerdo a los resultados que se observaron en la tabla N° 4 el valor de alfa de crombach es 0.741, teniendo en cuenta la escala de medición contenido en la tabla N°3 se determina que el instrumento es de alta confiabilidad,

## 2.5.Procedimiento

1ra etapa: Preparación del material para la encuesta

2da etapa: Autorización de la empresa para realizar la encuesta

3ra etapa: Encuesta y base de datos

## 2.6.Método de análisis de datos

### 2.6.1. Método descriptivo

Pérez R. (2010) manifiesta que el “método descriptivo es la parte de la estadística que tiene como función referir y analizar un conjunto con el objeto de que la indagación conseguida sea válida solo para el conjunto que fue observado”. (Pág.11)

### 2.6.2. Método inferencial

Pérez R. (2010) menciona que la estadística inferencial. “Es nombrada a aquella parte de la estadística que tiene como finalidad extrapolar las conclusiones conseguidas a conjuntos más numerosos”. (Pág.11)

## 2.7.Aspectos éticos

Se respetó la identidad de las personas que participaron en la investigación.

Los encuestados colaboraron de forma positiva y amable para lograr con el fin de la investigación, a su vez todos los aportes teóricos de otros autores y antecedentes de estudios que fueron empleados en esta investigación poseen las citas correspondientes sin alterar datos correspondientes al autor original, es decir asumiendo la responsabilidad ética.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivos

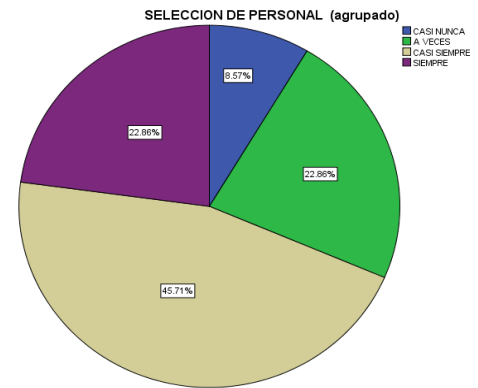
##### Dimensión N°1: Selección de personal

SELECCION DE PERSONAL (agrupado)					
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
VÁLIDO	CASI NUNCA	6	8.6	8.6	8.6
	A VECES	16	22.9	22.9	31.4
	CASI SIEMPRE	32	45.7	45.7	77.1
	SIEMPRE	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Tabla N° 5

Fuente: elaboración propia

Figura N°1 Selección de personal



Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Financiera Crediscotia se aprecia que el 46% consideran que casi siempre se debería seleccionar al personal adecuado, el 22.86% es a veces, el 22.86% siempre y el 9% casi nunca.

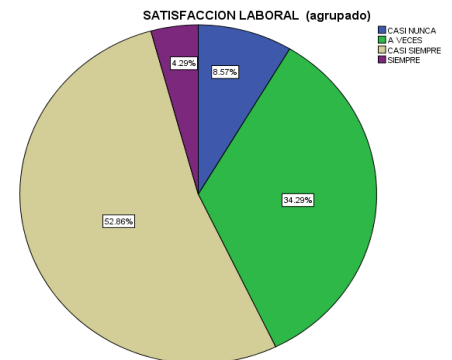
##### Dimensión N°2 Satisfacción laboral

SATISFACCION LABORAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
VÁLIDO	CASI NUNCA	6	8.6	8.6	8.6
	A VECES	24	34.3	34.3	42.9
	CASI SIEMPRE	37	52.9	52.9	95.7
	SIEMPRE	3	4.3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Tabla N° 6

Fuente: elaboración propia

Figura N°2 Selección de personal



Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Financiera Crediscotia se aprecia que el 53% casi siempre están satisfechos en el trabajo, el 34% a veces, el 9% casi nunca y el 4% siempre.

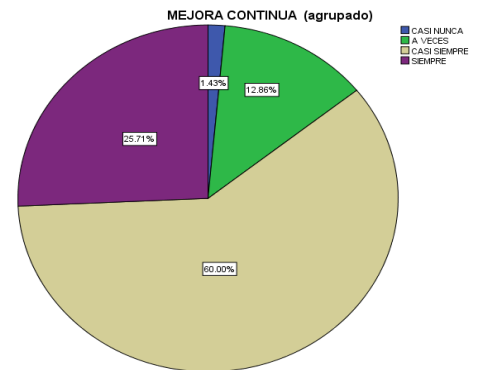
### Dimensión N°3 Mejora continua

MEJORA CONTINUA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	1.4	1.4	1.4
A VECES	9	12.9	12.9	14.3
CASI SIEMPRE	42	60.0	60.0	74.3
SIEMPRE	18	25.7	25.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Tabla N° 7

Fuente: elaboración propia

Figura N°3 Mejora continua



Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Financiera Crediscotia se aprecia que el 60% casi siempre mejoran continuamente, el 26% siempre, el 13% a veces y el 1.4% casi nunca.

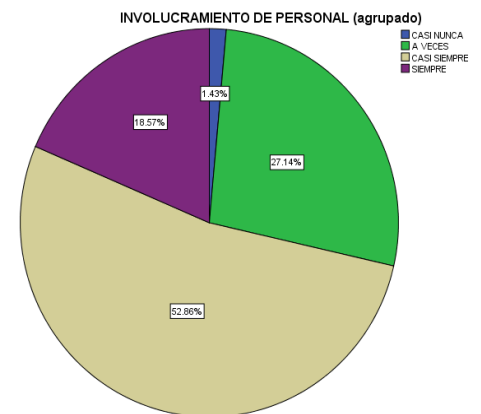
### Dimensión N°4 Involucramiento del personal

INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	1.4	1.4	1.4
A VECES	19	27.1	27.1	28.6
CASI SIEMPRE	37	52.9	52.9	81.4
SIEMPRE	13	18.6	18.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Tabla N° 8

Fuente: elaboración propia

Figura N°3 Involucramiento de personal



Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Financiera Crediscotia se aprecia que el 53% casi siempre están involucrados con su trabajo, el 27% a veces, el 18.5% siempre y el 1.4% casi nunca.

### 3.2. Análisis inferencial

Tabla N° 9: Tabla de correlación

RANGO		RELACIÓN
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

*Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305).*

Regla de decisión:

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

Hipótesis general: La rotación de personal tiene relación con la productividad en la Financiera Crediscotia – Comas 2019.

H1: La rotación de personal tiene relación con la productividad.

Ho: La rotación de personal no tiene relación con la productividad.

Tabla N° 10: *Coefficiente de correlación entre rotación de personal y productividad*

		<b>Correlaciones</b>		
			ROTACIÓN DE PERSONAL (agrupado)	PRODUCTIV IDAD (agrupado)
	ROTACIÓN DE PERSONAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.516**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	.516**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual 0.516 como se observa en la tabla N°10, a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig=0.000) es menor que el valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 9 de correlación se concluye que la rotación de personal tiene relación de manera positiva media con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019.

Hipótesis específica 1: La satisfacción laboral tiene relación con la productividad en la Financiera Crediscotia – Comas 2019.

H1: La satisfacción laboral tiene relación con la productividad.

Ho: La satisfacción laboral no tiene relación con la productividad.

Tabla N° 11: *Coefficiente de correlación entre satisfacción laboral y productividad*

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
	SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.506**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	.506**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual 0.506 como se observa en la tabla N°11, a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig=0.000) es menor que el valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 9 de correlación se concluye que la satisfacción laboral tiene relación de manera positiva media con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019.

Hipótesis específica 2: El involucramiento del personal tiene relación con la productividad en la Financiera Crediscotia – Comas 2019.

H1: El involucramiento del personal tiene relación con la productividad.

Ho: El involucramiento del personal no tiene relación con la productividad.

Tabla N° 12: *Coefficiente de correlación entre el involucramiento de personal y productividad*

		<b>Correlaciones</b>		
			INVOLUCRAMI ENTO DE PERSONAL (agrupado)	PRODUCTIV IDAD (agrupado)
	INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 .	.617** .000
Rho de Spearman		N	70	70
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.617** .000	1.000 .
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual 0.617 como se observa en la tabla N°12, a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig=0.000) es menor que el valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 9 de correlación se concluye que el involucramiento de personal tiene relación de manera positiva media con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar si la rotación de personal tiene relación con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019. De acuerdo a los resultados conseguidos (coeficiente de relación de Spearman 0,516) se ha determinado que existe relación positiva media de la rotación de personal con la productividad.

Los resultados dados son coherentes con la teoría de las Relaciones Humanas, menciona que se realizó con el fin de destacar la importancia que tienen los recursos humanos para las empresas y reconocer que el trabajador no solo labora por conseguir dinero, sino que también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.

Además se refiere a la carencia de obtener una eficacia máxima en la producción dentro del área laboral entre el trabajador y el jefe. Por otro lado, también existe coherencia con los resultados de las investigaciones científicas, Ccollana Y. (2015) *“Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores”*. El objetivo fue establecer la relación entre el cambio de personal y la ausencia laboral con la productividad de los operadores de la organización Ángeles Eventos en el año 2010. Se pudo concluir que la relación entre el cambio de personal y la ausencia laboral con la productividad de los trabajadores en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es significativa. Por ello, al examinar estadísticamente las dos variables se vieron ciertas diferencias; en tanto, las variables no incurren de manera directa con la productividad de los trabajadores. Al mismo tiempo, los resultados son coherentes con los obtenidos por la tesis internacional, Criollo (2014) *“Clima laboral y rotación del personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.”*. El objetivo principal de la tesis fue determinar si el ambiente de los trabajadores influye claramente en el cambio de personal motorizado en la organización Sodetur S.A. Se pudo concluir que si hay relación entre ambiente laboral y el cambio de los trabajadores, se efectuó considerar una inspección en el ambiente laboral para bajar el nivel de rotación de personal. También, los resultados son coherentes con los obtenidos por la tesis nacional, Gutiérrez (2017) *“Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la



Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. Con la investigación se pudo concluir que el grado de gestión y administración se da ya que hay una relación continua y significativa entre la Productividad laboral de los colaboradores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, por ello, su incidencia se relaciona si se realiza y se emplea para perfeccionar el rendimiento laboral.

4.2. El objetivo específico 1 ha sido Determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (coeficiente de relación de Spearman = 0.506) se ha determinado que existe relación positiva media. Al mismo tiempo, los resultados son coherentes con el artículo científico, Barroso F. y Salazar J. (2009) “*Satisfacción laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad*”. El objetivo general del artículo fue comprobar la relación entre la satisfacción y la productividad de los empleados de las organizaciones que están participando, y a su vez contrastarla con la relación entre la satisfacción y los niveles de rotación y ausencias. Se pudo concluir que la satisfacción influye de modo significativo en el desenvolvimiento del trabajador.

4.3. El objetivo específico 2 ha sido Determinar la relación del involucramiento del personal con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (coeficiente de relación de Spearman = 6.17) se ha determinado que existe relación positiva media. Al mismo tiempo, los resultados son coherentes con el artículo científico

4.4. La hipótesis general ha sido que la rotación de personal tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis. El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,516 como se observa en la tabla N° 10, al mismo tiempo, se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menos que el valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 9 de correlación se concluye que la rotación de personal tiene relación de manera positiva media con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019.

4.5. Hipótesis específica 1 ha sido que la satisfacción laboral tiene relación con la productividad en la Financiera Crediscotia – Comas 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis. El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual 0.506 como se observa en la tabla N°11, al mismo tiempo, se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 9 de correlación se concluye que la satisfacción laboral tiene relación de manera positiva media con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019.

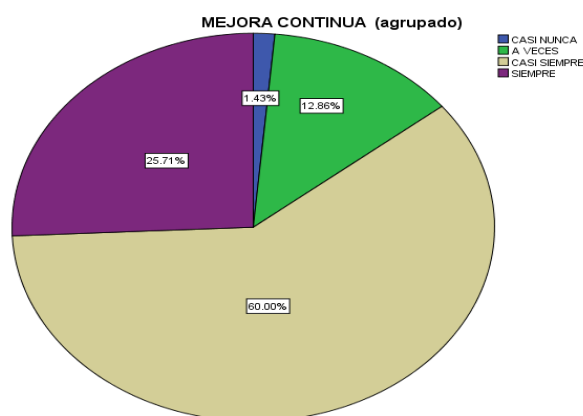
4.6. Hipótesis específica 2 ha sido que la involucramiento de personal tiene relación con la productividad en la Financiera Crediscotia – Comas 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis. El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual 0.617 como se observa en la tabla N°12, al mismo tiempo, se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 9 de correlación se concluye que el involucramiento de personal tiene relación de manera positiva media con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019.

4.7. Del análisis descriptivo podemos destacar la tabla y gráfica de frecuencia siguiente:

Tabla N° 14 Dimensión N°3 Mejora continua

		MEJORA CONTINUA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	CASI NUNCA	1	1.4	1.4	1.4
	A VECES	9	12.9	12.9	14.3
	CASI SIEMPRE	42	60.0	60.0	74.3
	SIEMPRE	18	25.7	25.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Figura N° 14 Dimensión N°3 Mejora continua



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Financiera Crediscotia se aprecia que el 60% casi siempre mejoran continuamente, el 26% siempre, el 13% a veces y el 1.4% casi nunca. Por otro lado, considero que esta tabla es la más destacada ya que tiene el porcentaje más elevado con respecto a que los trabajadores quieren mejorar continuamente y a su vez con ello va a contribuir con la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**

5.1. Se ha determinado que existe relación entre la rotación de personal y la productividad

5.2. Se ha determinado que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad

5.3. Se ha determinado que existe relación entre el involucramiento de personal y la productividad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1. Se recomienda seleccionar al personal adecuado con las capacidades, conocimientos y aptitudes necesarias para un buen desempeño en su área de trabajo y así mejorar la productividad de la empresa para obtener buenos resultados y a su vez lograr competitividad en el mercado.

6.2. Se recomienda tener en cuenta la opinión de los colaboradores, ya que mediante ellos se obtiene buenos resultados en la organización, saber qué es lo que requieren para que puedan realizar su trabajo satisfactoriamente.

6.3. Se recomienda bonos adicionales o remuneraciones fijas para que los colaboradores se sientan satisfechos de laborar en su área de trabajo, mediante ello se logrará buenos resultados como el involucramiento de cada uno de ellos a su vez estarán más comprometidos en realizar un trabajo de calidad.

## VII. REFERENCIAS

Allen D. (2017). *Sé más eficaz: 52 claves para mejorar la productividad en la vida y el trabajo*. (5ª ed.) Madrid: Alienta.

Barroso F. y Salazar J. (2009) “*Satisfacción laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad*” Universidad Autónoma de Yucatán Facultad de Contaduría y Administración. Recuperado de: <https://www.cairn.info/revue-projectique-2009-3-page-29.htm?contenu=auteurs>

Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.) Universidad de La Sabana, Colombia

Buitrago, Constain y Lemus (2016) “*Rotación laboral voluntaria en jóvenes profesionales de la generación Millennials de la ciudad de Cali*”. Universidad Javeriana Cali, recuperado de: [vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/11522/8375/1/Rotacion\\_laboral\\_voluntaria.pdf](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/11522/8375/1/Rotacion_laboral_voluntaria.pdf)

Cabrera, Ledezma y Rivera (2011) “*El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León*” Universidad Autónoma de Nuevo León México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>

Castillo (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. (2ª ed.) Bogotá: Adriana Gutiérrez.

Castillo y Sabando (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*” Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, recuperada de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>

Chaparro Rintha, D., & Guzmán Rodríguez, A., & Naizaque Pérez, L., & Ortiz Figueroa, S., & Jiménez Barbosa, W. (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. Universidad Odontológica, España, Portugal. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/2312/231242734009/>

Chourio (2017) “*Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A*” Universidad de Carabobo recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4338/schourio.pdf?sequence=1>

Criollo L. (2012). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S. A.* (Tesis Lic. Psicología industrial) Universidad central de Ecuador. Quito, Ecuador.

Ccollana Y. (2015) “*Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores*”. Universidad san Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/74/65>

Cusacani (2017) “*Rotación del personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, periodo noviembre 2015 – abril 2016*” Universidad privada de Tacna, Ciudad de Tacna, Perú, recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%C3%ADa.pdf>

Domínguez M. (2015) “*Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa HOLCREST S.A.S.*”. Universidad de Medellín. Recuperado de: [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T\\_MBA\\_43.pdf?sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf?sequence=1)

Domínguez R. y Sánchez F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A -Planta Trujillo 2013.* (Tesis Lic. Administración) Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú

Facho J. (2017). *Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la empresa Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima 2016.* (Tesis Magister gestión pública) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

Fernández R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa.* (1ª ed.) España: Club universitario

Flores R. y Badii M. (2008) “*Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*”. Ciudad de México. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Fuentes S. (2012). *Satisfacción laboral y influencia en la productividad*. (Tesis Lic. Psicología Industrial) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Gutiérrez P. y Huamán F. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la Financiera uno Oeshle-Huancayo*. (Tesis Lic. Contador) Universidad Nacional del centro del Perú. Huancayo, Perú.

Guevara J. (2011). *La productividad sectorial en España: una perspectiva micro*. (1ª ed.) España: Biblioteca nueva, S. L.

Jimenez (2018) “*Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral*”. Ciudad de Guayaquil, Ecuador, recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/casos%20de%20practicass/Downloads/Dialnet-InvestigacionYAnalisisDeLaRotacionDelTalentoHumano-6560194.pdf>

Littlewood H. (2006) “*Antecedentes de la rotación voluntaria de personal*”. Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás Distrito Federal, Ciudad de México, recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045194001.pdf>

Lozada (2014). *Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industrial*. Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

López (2013). + *productividad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=1463374798>

López (2001) “*La Productividad del Capital Humano en la empresa informativa*” Universidad de Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/4344/1/T25599.pdf>

Gonzales M. (2006) “*Rotación de personal como un elemento laboral*”. Universidad autónoma de nuevo Leon, Mexico, Monterrey. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>



Martínez A. (2011). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=9275323631>

Medellín (2013) “*Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex internacional sede Manizales – Caldas*”. Universidad de Manizales.

Recuperado de:

[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1508/Medellin\\_Henao\\_Maria\\_Fernanda\\_2013.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1508/Medellin_Henao_Maria_Fernanda_2013.pdf?sequence=1)

Miller B. (2016) “*Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016*” Universidad privada Antenor Orrego. Perú, Trujillo.

Recuperado

de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2328/1/re\\_admi\\_bryan.miller\\_influencia.de.la.rotacion.de.personal.em.la.productividad\\_datos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2328/1/re_admi_bryan.miller_influencia.de.la.rotacion.de.personal.em.la.productividad_datos.pdf)

Miranda y Toirac (2010) “*Indicadores de productividad para la industria dominicana*”. Instituto Tecnológico de Santo Domingo, República Dominicana.

Recuperado

de:

<http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/handle/123456789/1332>

Nombera O. y Antonio J. (2016). *Mejora de productividad en la empresa Vivar S.A.C*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lima, Perú. Recuperado de

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/660>

Ochoa (2014). *Motivación y productividad laboral*. (Tesis Lic. Psicología Industrial /Organizacional) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Peñarrieta M. (2005). *Módulos de aprendizaje/ María Isabel Peñarrieta Córdova*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9707224126>

Perez R. (2010). *Nociones básicas de estadísticas*. Universidad de Oviedo

Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=0mHWT5Zs7pIC>

Quispe S. (2014). *Rotación de personal: predicción con modelo de regresión logística multinivel*. (Tesis Lic. Estadística) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Rodríguez, López, Forero y Gómez (2013) “*Rotación de personal en el call center Calldinero*”. UNIMINUTO, recuperado de: [https://www.academia.edu/31578210/Rotaci%C3%B3n\\_de\\_personal\\_en\\_el\\_call\\_center\\_Calldinero](https://www.academia.edu/31578210/Rotaci%C3%B3n_de_personal_en_el_call_center_Calldinero)

Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento* Revista EAN, Recuperado de <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Render B., Stair R. y Hanna M. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios*. (9ª ed.) México: Editorial Mexicana

Sampieri (2003). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

Sarries L. y Casares E. (2008). *Buenas prácticas en recursos humanos*. (3ª ed.) España: ESIC Editorial.

Telleria (2008). *Dirigir personas: fondo y formas* (5edic.) España: ESIC Editorial.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 01: matriz de operacionalización

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona la rotación de personal y la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la selección del personal con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el involucramiento del personal con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación de la rotación de personal con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación de la selección del personal con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p>Determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p>Determinar la relación de la mejora empresarial con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p>Determinar la relación del involucramiento del personal con la productividad de la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La rotación de personal tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> La selección del personal tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p>La satisfacción laboral tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p>La mejora empresarial tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p> <p>El involucramiento del personal tiene relación con la productividad en la Financiera CrediScotia – Comas 2019</p>	<p>Variable X: Rotación de personal.</p> <p>Variable Y: Productividad</p>	<p>-Selección de personal.</p> <p>-Satisfacción laboral</p> <p>-Mejora continua.</p> <p>-Involucramiento de personal.</p>	<p>1. Perfil de puestos. 2. Evaluación 3. Salario 4. Clima laboral</p> <p>5. Motivación 6. Liderazgo y empatía. 7. Compromiso. 8. desempeño laboral.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No Experimental – Transversal de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 70 trabajadores ejecutivos de venta de la Financiera CrediScotia</p> <p><b>Muestra:</b> 70 trabajadores ejecutivos de venta de la Financiera CrediScotia</p>

Anexo 02: validación de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA – COMAS 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Leidy Landa Chavez							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dra Martinez Zavala Maria Dolores</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	PERFIL DE PUESTOS	¿Los trabajadores de la empresa cumplen con los requisitos del cargo?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
			¿La evaluación del cumplimiento de funciones de los trabajadores es satisfactorio?		/		
		EVALUACION	¿Los trabajadores de la empresa cumplen con las metas programadas?		/		
	SATISFACCION LABORAL	SALARIO	¿Se siente satisfecho con el salario de su trabajo?		/		
		CLIMA LABORAL	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su trabajo?		/		
			¿La comunicación dentro de su área de trabajo es buena?		/		
			¿Las instalaciones y equipamiento de su trabajo son satisfactorias?		/		
PRODUCTIVIDAD	MEJORA CONTINUA	MOTIVACION	¿Los recursos materiales asignados son suficientes para su desempeño laboral?				
			¿Se siente motivado(a) con los reconocimientos recibidos por el desempeño de sus funciones?	/			
			¿Se siente motivado(a) para cumplir con las metas de su trabajo?	/			
		LIDERAZGO Y EMPATIA	¿Su trabajo contribuye al crecimiento de la empresa?	/			
			¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo para realizar su labor?	/			
INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL	COMPROMISO	DESEMPEÑO LABORAL	¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos?	/			
			¿Los trabajadores de la empresa están comprometidos en desarrollar trabajos de calidad?	/			
		¿Se valora su desempeño dentro de su trabajo?	/				
		¿Se siente Ud. Motivado para ascender en el trabajo?	/				
Firma del experto <i>[Firma]</i>			Fecha / /				

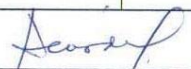
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA – COMAS 2019"

Apellidos y nombres del investigador: Leidy Landa Chavez

Apellidos y nombres del experto: D. CORDERO SAAVEDRA ABRAHAM

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	PERFIL DE PUESTOS	¿Los trabajadores de la empresa cumplen con los perfiles de puestos?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
			¿La evaluación del cumplimiento de funciones de los trabajadores es satisfactorio?		/		
	EVALUACION	¿Los trabajadores de la empresa cumplen con las metas programadas?	/				
	SATISFACCION LABORAL	SALARIO	¿Considera que el salario que le paga la empresa satisface sus necesidades?		/		
		CLIMA LABORAL	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su trabajo?		/		
			¿La comunicación dentro de su área de trabajo es buena?		/		
			¿Las instalaciones y equipamiento de su trabajo son satisfactorias?		/		
		¿Los recursos materiales asignados son suficientes para su desempeño laboral?	/				
PRODUCTIVIDAD	MEJORA CONTINUA	MOTIVACION	¿Se siente motivado(a) con los reconocimientos recibidos por el desempeño de sus funciones?	/			
			¿Se siente motivado(a) para cumplir con las metas de su trabajo?	/			
		¿Su trabajo contribuye al crecimiento de la empresa?	/				
	LIDERAZGO Y EMPATIA	¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo para realizar su labor?	/				
¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos?		/					
INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL	COMPROMISO	¿Los trabajadores de la empresa están comprometidos en desarrollar trabajos de calidad?	/				
		¿Se valora su desempeño dentro de su trabajo?	/				
	DESEMPEÑO LABORAL	¿Se siente Ud. Motivado para ascender en el trabajo?	/				
		¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	/				
Firma del experto			Fecha / /	08/11/18			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA – COMAS 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Leidy Landa Chavez							
Apellidos y nombres del experto: DR. TAVILA ARENDO VICTOR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	PERFIL DE PUESTOS	¿Los trabajadores de la empresa cumplen con los perfiles de puestos?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La evaluación del cumplimiento de funciones de los trabajadores es satisfactorio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACION	¿Los trabajadores de la empresa cumplen con las metas programadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			SALARIO		¿Considera que el salario que le paga la empresa satisface sus necesidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	SATISFACCION LABORAL	CLIMA LABORAL	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La comunicación dentro de su área de trabajo es buena?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Las instalaciones y equipamiento de su trabajo son satisfactorias?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los recursos materiales asignados son suficientes para su desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
PRODUCTIVIDAD	MEJORA CONTINUA	MOTIVACION	¿Se siente motivado(a) con los reconocimientos recibidos por el desempeño de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Se siente motivado(a) para cumplir con las metas de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		LIDERAZGO Y EMPATIA	¿Su trabajo contribuye al crecimiento de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo para realizar su labor?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL	¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los trabajadores de la empresa están comprometidos en desarrollar trabajos de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Se valora su desempeño dentro de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Se siente Ud. Motivado para ascender en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha 11-9-11-2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 03: cuestionario

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA  
Instrumento de Medición**

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de “ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA, COMAS, 2019”

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

**Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.**

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>VARIABLE I: Rotación de personal</b>					
<b>Dimensión: Selección del personal</b>					
01.- ¿Los trabajadores de la empresa cumplen con los requisitos del cargo?					
02.- ¿La evaluación del cumplimiento de funciones de los trabajadores es satisfactorio?					
03.- ¿Los trabajadores de la empresa cumplen con las metas programadas?					
<b>Dimensión: Satisfacción laboral</b>					
04.- ¿Considera que el salario que la paga la empresa satisface sus necesidades?					
05.- ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su trabajo?					
06.- ¿La comunicación dentro de su área de trabajo es buena?					
07.- ¿Las instalaciones y equipamiento de su trabajo son satisfactorias?					
08.- ¿Los recursos materiales asignados son suficientes para su desempeño laboral?					
<b>VARIABLE II: Productividad</b>					
<b>Dimensión: Mejora continua</b>					
09.- ¿Se siente motivado(a) con los reconocimientos recibidos por el desempeño de sus funciones?					
10.- ¿Se siente motivado(a) para cumplir con las metas de su trabajo?					
11.- ¿Su trabajo contribuye al crecimiento de la empresa?					
12.- ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo para realizar su labor?					
13.- ¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos?					
<b>Dimensión: Involucramiento del personal</b>					
14.- ¿Los trabajadores de la empresa están comprometidos desarrollar trabajos de calidad?					
15.- ¿Se valora su desempeño dentro de su trabajo?					
16.- ¿Se siente UD. Motivado para ascender en el trabajo?					
17.- ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?					

Fuente: El investigador.

## Anexo 04: autorización de consentimiento

### AUTORIZACIÓN

Yo Raúl Quispe Sonco, gerente de la Financiera Crediscotia S.A. agencia de Belaunde, autorizo a la Srta. Leidy Landa Chavez alumna del X ciclo de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, el permiso correspondiente de recabar información dentro de la empresa con el trabajo de investigación titulado “Rotación de personal y su relación con la productividad en la Financiera Crediscotia - Comas 2019”

Comas, 15 de junio del 2019



FIRMA

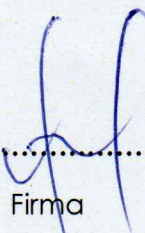


Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA – COMAS, 2019", del (de la) estudiante LEIDY CONSUELO LANDA CHAVEZ constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos 24 de junio año 2019.



Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 05: reporte de turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, the user is identified as 'Leidy Landa chavez' and the document title is 'ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA COMAS 2019'. The document content includes the logo of 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO', the faculty 'FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES', and the school 'ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN'. The document title is repeated: 'Rotación de personal y su relación con la productividad en la financiera Crediscotia Comas 2019'. It is a thesis for a professional degree in Administration, submitted by Leidy Chavez Leidy. The advisor is Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio. The research line is 'GESTIÓN DE ORGANIZACIONES'. A blue signature is visible on the right side of the document.

On the right side, a 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) panel shows a 30% similarity score. Below the score, it lists six sources of similarity:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo LANDA CHAVEZ LEIDY CONSUELO, identificado con Documento de Identidad N° 70936510 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA – COMAS 2019**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

LANDA CHAVEZ LEIDY CONSUELO  
70936510

FECHA: 24. de Junio..... de 20.19.