

“PRODUCTIVIDAD LABORAL Y ROTACIÓN DE
PERSONAL TRAINING DE UN BANCO DE LA
CIUDAD DE TRUJILLO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Karla Estefany Vera Vera
Reyna Milagritos Azañero Velasquez

Asesor:

Dra. Graciela Esther Reyes Pastor
<https://orcid.org/0000-0002-8206-1717>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Julio Octavio Sanchez Quiroz	40003184
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Daniel Amadeo Robles Fabian	20724956
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Graciela Esther Reyes Pastor	42827050
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD**"PRODUCTIVIDAD LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL
TRAINING DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2022"**

ORIGINALITY REPORT



MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

24%

★ **hdl.handle.net**

Internet Source

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude assignment template On
Exclude matches < 1%

DEDICATORIA

Esta investigación que hemos realizado con mucho esfuerzo y trabajo está dedicado en primera instancia a nuestro señor Dios quien nos dio la luz de vida, sabiduría y la oportunidad de hacer realidad cada meta y objetivo alcanzado, a nuestros hijos y esposos que son la motivación que nos mantiene en lucha todos los días de nuestras vidas para ser mejor persona y profesional que con su apoyo, amor y comprensión han sabido acompañarnos en cada momento, a nuestros padres y hermanos que con sus palabras de aliento alimentaban más la fuerza que necesitamos para continuar nuestro proceso de aprendizaje y alcanzar cada meta propuesta, también a nuestros profesores y asesores que con mucho esfuerzo han sabido direccionarnos y enriquecer con sus conocimientos y experiencias nuestros pasos en esta carrera que escogimos con mucha ilusión y que ahora es parte de nosotros y nos acompañara hasta el fin de nuestros días, también a la empresa para cual laboramos y que nos brindaron las facilidades necesarias para continuar con este proceso la cual a las experiencias vividas hemos podido aportar mucho más a nuestra investigación de manera general y por ultimo a nuestros compañeros, amigos y colegas que nos acompañaron en este largo camino y que hemos sabido trabajar y apoyarnos como equipo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar queremos agradecer al creador nuestro Dios quien es el eje principal de nuestras vidas, que sin él no seríamos nada y con el todo, a la vez expresar nuestra más sincera admiración y agradecimiento a los profesores y asesor que nos ayudaron desde el inicio de nuestra carrera aportando con todos sus conocimientos y enriqueciendo los nuestros cada día, nuestras familias que son un gran apoyo en este caminar de la vida, quienes nos han sostenido cuando hemos sentido que ya no podíamos sostenernos en pie de guerra, siempre han sido y serán una gran motivación para que cada peldaño alcanzado sea de gran satisfacción para nosotros, también a nuestros superiores de la empresa en la cual laboramos que nos dan las facilidades necesarias para continuar con este proceso de aprendizaje que nos permite aportar con experiencias y plasmarlas en nuestra investigación de manera general y que suman a los profesionales que seremos el día del mañana y por último y no menos importante a nuestros amigos, compañeros y futuros colegas que han transitado junto a nosotros en un trabajo en conjunto y de equipo para que cada uno de nosotros alcancemos nuestras metas y objetivos trazados en el ámbito profesional.

Tabla de contenido

Jurado Evaluador	2
Informe de Similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de Contenido	6
Índice de Tablas	7
Índice de Figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
Capítulo I: Introducción	11
Capítulo II: Metodología	29
Capítulo III: Resultados	37
Capítulo IV: Discusión Y Conclusiones	45
Referencias	49
Anexos	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población.....	31
Tabla 2. Técnica e instrumento de recolección de datos	33
Tabla 3. Niveles fiabilidad.....	34
Tabla 4. Nivel de fiabilidad de las variables	34
Tabla 5. Clasificación de niveles	34
Tabla 6. Nivel de relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022	37
Tabla 7. Relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training	38
Tabla 8. Nivel de relación entre el factor capital y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.....	39
Tabla 9. Relación entre el factor capital y la rotación de personal training	40
Tabla 10. Nivel de relación entre el factor gente y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.....	41
Tabla 11. Relación entre el factor gente y la rotación de personal training	42
Tabla 12. Nivel de relación entre el factor tecnología y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.....	43
Tabla 13. Relación entre el factor tecnología y la rotación de personal training	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación	30
--	----

RESUMEN

El presente estudio planteó como objetivo determinar qué relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y tipo correlacional. La población estuvo conformada por 80 colaboradores pertenecientes al personal training y la muestra estuvo conformada por la misma cantidad 67 de ellos. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se encontró que existe una relación positiva muy alta y significativa entre la productividad y la rotación laboral (ρ de Spearman=0.923 y p -valor<0.05). Se concluye que, tanto la productividad laboral como la rotación laboral van en sentidos opuestos y que el aumento de una se ve asociado con la disminución de la segunda, por lo cual las empresas deberían prestar mayor atención a la retención del capital humano y así evitar incurrir en pérdidas de productividad.

PALABRAS CLAVES: Productividad, rotación laboral, factor capital, factor gente, factor tecnología.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between labor research and the turnover of personal training at the Banco de Crédito del Perú agency in the city of Trujillo in the year 2022. This presents a quantitative approach, a non-experimental design and type correlational. The population was made up of 80 employees belonging to the training staff and the sample was made up of the same amount, 67 of them. The technique that was reduced was the survey and the instrument the questionnaire. It was found that there is positive very high and significant relationship between productivity and labor turnover (Spearman's $\rho=0.923$ and $p\text{-value}<0.05$). It is concluded that both labor productivity and labor turnover go in opposite directions and that the increase in one is associated with the decrease in the second, for which reason companies should pay more attention to the retention of human capital and thus avoid incur productivity losses.

PALABRAS CLAVES: Productivity, labor turnover, capital factor, people factor, technology factor.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La rotación de personal en el siglo XXI debe ser mirada con detenimiento tanto en instituciones privadas como públicas, ya que es una mala señal donde nos indica que algo no está funcionando bien dentro de cada organización. Por ello es preciso señalar que las empresas realicen un análisis, de manera que se identifique la causa de estas rotaciones, las mismas que deben contar con un resultado que les permita conocer y minimizar estas constantes rotaciones, ya que podrían afectar en un futuro a la productividad de todas estas.

Hernández et al. (2017) sostienen además que la rotación de empleados en una empresa implica gastos y plazos para el proceso de contratación y formación de personal. Estos motivos pueden ser diversos y variarán de una organización a otra, dependiendo de las circunstancias laborales y la motivación brindada a los trabajadores. Por consiguiente, es crucial poder reconocer estos factores con el propósito de reducirlos y, al mismo tiempo, mitigar su influencia.

Según Hansen (2023), a nivel mundial, si bien las tasa de rotación laboral pasaron de 57% en 2020 a 47% en 2021, estas siguen siendo más altas de lo normal. Es así que, en 2022, más de 50 millones de personas dejaron sus trabajos, lo cual representó una cifra mayor 2021. Respecto al sector financiero, este posee una rotación laboral del 29% el cual es la segunda mas baja entre todos los sectores (superada por el 20% que posee el gobierno por obicas razones). Cabe recordar que la rotación laboral voluntaria posee un tasa de 25%, mientras que la rotación involuntaria posee una tasa del 29 % (Apollo Technical, 2023).

En cuanto a la productividad dentro de una organización es sumamente importante debido a que de esto depende la solvencia económica de la misma y de sus trabajadores, si bien es cierto la selección de personal es para obtener a los mejores en el puesto, por lo que se debe de tomar en consideración que la empresa influye mucho en la capacidad de producir de uno de sus colaboradores ya que un buen clima laboral y las herramientas adecuadas conllevará a que se cumpla con las metas u objetivos trazados.

Por otro lado, si sucede lo contrario o tenemos factores que influyen de forma negativa, se podrá dar a relucir en la baja de la productividad de cada miembro de la organización. Actualmente las empresas financieras pasan por este tipo de situaciones ya que el índice de rotación es muy elevado.

La empresa financiera analizada cuenta con una sede que se ubica en el centro de la ciudad de Trujillo, región de la Libertad. Está en el sector financiero e inició su labor en esta sede con un mínimo de capacidad en los primeros meses, de un total de 80 trabajadores quienes conformaron este equipo al inicio del año 2021, y que hasta la actualidad tienen un promedio de 20 training cubriendo los espacios de los empleados principales.

La sucursal en la ciudad de Trujillo enfrenta desafíos en cuanto a la rotación de su personal. Estos problemas se han agravado debido a las circunstancias difíciles, incluyendo la lucha contra la pandemia, lo que ha resultado en la sustitución de empleados por motivos de salud, despidos y otros factores. Además, se han observado problemas adicionales, como la disminución de la rentabilidad, una baja productividad laboral y la selección inadecuada de personal. Esta última cuestión se atribuye a la falta de compromiso y al limitado conocimiento financiero por parte de los responsables de la contratación. No obstante, el ambiente de trabajo también juega un papel crucial, y las empresas deben comprometerse a mejorarlo para evitar desacuerdos entre los equipos de capacitación. Esto permitirá establecer un sólido entorno laboral con una cultura y clima organizacional positivos, además de un proceso de evaluación del personal que fomente el crecimiento y la estabilidad emocional. Finalmente, el proceso de remuneración debe estar alineado con el objetivo de contar con un equipo de capacitación leal y comprometido con la empresa.

El propósito de esta investigación es determinar, toda vez que este constante cambio de trabajadores efectivamente indica un verdadero problema y genera una situación de incertidumbre debido a que se tiene que cumplir con un cierto porcentaje de productividad de la cual depende la permanencia laboral.

A continuación, se mencionan antecedentes a nivel internacional que guardan relación y corroboran con nuestras variables de investigación;

Vizueta (2021) tuvo como objetivo general “determinar la incidencia de la rotación del personal y en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil”. Respecto a la metodología, el trabajo de investigación fue de tipo explicativa, no experimental y transversal; asimismo, se utilizó como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a una muestra de muestra de 368 colaboradores en empresas de comida rápida de Guayaquil. Concluyo que las variables que más influye en la productividad son la edad, la experiencia y el ambiente de trabajo con un 57%, 54% y 51% de respuestas favorables

respectivamente y que la motivación del personal gracias a una óptima cultura organizacional, genera productividad en las empresas del sector. Esta investigación sirvió como aporte para la parte metodológica de la tesis.

Swe y Lu (2019) tuvieron como objetivo reducir la propensión de los empleados a abandonar la organización y mejorar la satisfacción del personal a través de estrategias destinadas a fomentar el compromiso de los empleados en la empresa. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo de correlación, un diseño no experimental y un enfoque transversal, con una muestra de 245 colaboradores. Los instrumentos de recopilación de datos incluyeron cuestionarios y la prueba estadística Tau-b de Kendall. Los autores concluyeron que existe una relación sólida y significativa entre el compromiso laboral, el bienestar del personal y la intención de dejar la empresa. Este estudio contribuyó al desarrollo de la parte teórica de la tesis.

Saher et al. (2018) tuvo como objetivo general evaluar el impacto de la rotación laboral en la productividad de las empresas de la industria de software. Respecto a la metodología, el trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal; asimismo, se utilizó como instrumento la guía de análisis documental. Se concluyó que la rotación de empleados impacta de manera inversa la productividad en las pequeñas empresas de la industria de software. Esta investigación sirvió como aporte para la parte teórica de la tesis.

A continuación, se mencionan antecedentes a nivel nacional que guardan relación y corroboran con nuestras variables de investigación;

Sánchez y Zavaleta (2021) tuvo como objetivo general “analizar la relación que existe entre rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021”. Respecto a la metodología, el trabajo de investigación fue de tipo correlacional, no experimental y transversal; asimismo, se utilizó como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 81 colaboradores del área comercial. Se concluyó que la rotación del personal guarda una relación positiva, muy alta y significativa con la productividad (ρ de Spearman=0.822 y p -valor<0.05), el nivel de rotación del personal es alto en un 59%, el nivel de productividad es alto en un 60% y la dimensión de la rotación del personal que más relación guarda con la productividad es la dimensión política salarial (ρ de

Spearman=0.770 y p -valor<0.05). Esta investigación sirvió como aporte para la parte de discusión de la tesis.

Jiménez (2019) se propuso investigar la conexión entre la gestión de recursos humanos y la rotación de empleados en la cadena de pizzerías Little Caesars en 2019. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo de carácter correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal, con una muestra de 580 colaboradores. Los instrumentos de recopilación de datos empleados fueron cuestionarios y la prueba estadística Rho de Spearman. La conclusión principal del estudio destacó que existe una relación inversa significativa entre la gestión de recursos humanos y la rotación de personal (Rho=-0.967, p <0.001); en otras palabras, una gestión más efectiva de recursos humanos está asociada a una menor rotación de empleados, y viceversa. Esta investigación contribuyó a la parte metodológica de la tesis.

Por otro lado, Barreda (2019) se propuso examinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la rotación de personal en la empresa inmobiliaria Getat. El estudio se desarrolló utilizando un enfoque cualitativo de carácter correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal, con una muestra de 42 colaboradores. Los instrumentos de recopilación de datos incluyeron cuestionarios y la prueba estadística Rho de Spearman. La conclusión principal de este estudio indicó que existe una relación directa y significativa entre los factores organizacionales y la rotación de personal (Rho=0.778, p <0.001); es decir, los factores organizacionales tienen un fuerte impacto en la rotación de empleados administrativos de la empresa. Se observó que una gestión inadecuada contribuyó a una alta tasa de rotación laboral. Este estudio aportó a la parte teórica de la tesis.

Becerra (2018) tuvo como objetivo general “determinar cómo se relaciona la rotación de personal y la productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018. Respecto a la metodología, el trabajo de investigación fue de tipo correlacional, no experimental y transversal; asimismo, se utilizó como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 24 trabajadores. Se concluyó que la rotación del personal guarda una relación positiva, alta y significativa con la productividad (rho de Spearman=0.807 y p -valor<0.05), el nivel de rotación del personal es medio en un 41.7%, el nivel de productividad es bajo en un 37.5% y la dimensión de productividad que más relación guarda con la rotación del personal es la dimensión factor gente (rho de

Spearman=0.688 y p -valor<0.05). Esta investigación sirvió como aporte para la parte de discusión de la tesis.

Vargas y Meza (2018) tuvo como objetivo “determinar la relación entre clima laboral y rotación del en el call center Atento Perú: Área Clientes del BBVA, 2018”. El estudio se realizó mediante el enfoque cualitativo de tipo correlacional y de diseño no experimental y trasversal tomándose una muestra de 80 asesores de atención al cliente. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos a el cuestionario y la prueba estadística Rho de Spearman. Su conclusión principal fue que no existe relación entre el clima laboral y la rotación del personal, además, los determinantes la rotación laboral debe ser más importantes y exigentemente especiales en el sector bancario, ya que estos necesitan una mayor y capacitación en el negocio. Esta investigación sirvió como aporte para la parte metodológica de la tesis.

Salazar (2019) se propuso establecer una relación entre la rotación de empleados y la productividad como variable en su estudio. Este análisis se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte trasversal y una muestra de 92 colaboradores. Los instrumentos de recolección de datos empleados fueron cuestionarios y la prueba estadística Rho de Spearman. En lo que respecta a los resultados obtenidos, en relación a la variable rotación, se encontró que el 61.96% de los trabajadores percibía una rotación de nivel medio, el 25% la percibía como baja y el 13.04% como alta. En cuanto a la productividad, el 60.87% tenía un nivel medio, el 27.17% un nivel alto y el 11.96% un nivel bajo. La conclusión principal de la investigación indicó que existe una correlación significativa entre ambas variables, según el análisis de correlación de Spearman, con un resultado moderado. Se sugirió que tanto la gerencia de Sedapal como el departamento encargado de recursos humanos deberían llevar a cabo cuestionarios o encuestas con el propósito de comprender los problemas existentes en la institución, que podrían estar relacionados con los derechos de los trabajadores. Además, se recomendó realizar entrevistas directas con el área comercial para obtener una comprensión más profunda del entorno laboral y el desempeño de los empleados. Este estudio contribuyó al desarrollo de la parte teórica de la tesis.

A continuación, se mencionan antecedentes a nivel local que guardan relación y corroboran con nuestras variables de investigación;

Dávila y Quirós (2020) en tuvo como objetivo general “determinar la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery”. Respecto a la metodología, el trabajo de investigación fue de tipo correlacional, no experimental y transversal; asimismo, se utilizó como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 36 trabajadores. Se concluyó que la rotación del personal guarda una relación positiva, muy alta y significativa con el desempeño laboral (ρ de Spearman=0.854 y p -valor<0.05), el nivel de rotación del personal es alto en un 75% y el nivel de desempeño laboral es alto en un 97% lo cual se sustenta en un buen uso de las tecnologías a disposición para mejorar los indicadores de rotación laboral. Esta investigación sirvió como aporte para la parte de la problemática de la tesis.

Arroyo (2019) se propuso establecer la relación existente entre la gestión de recursos humanos y la rotación de personal en la sucursal de Compartamos Financiera en Trujillo. El estudio se basó en un enfoque cualitativo de carácter correlacional, con un diseño no experimental y de naturaleza transversal, utilizando una muestra de 15 empleados que incluyó analistas de crédito, responsables del área de operaciones, administradores y coordinadores de crédito. Se emplearon cuestionarios y la prueba estadística Rho de Spearman como herramientas de recopilación de datos. La conclusión principal de la investigación indicó que existe una relación indirecta entre la gestión de recursos humanos y la rotación de personal. Este estudio aportó a la parte teórica de la tesis.

En el caso de Saldaña (2019), su objetivo fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la rotación de empleados en la Unidad BBVA de Teletanto en Trujillo en 2018. Este estudio también se basó en un enfoque cualitativo de carácter correlacional, con un diseño no experimental y de naturaleza transversal, utilizando una muestra de 70 colaboradores. Los instrumentos de recopilación de datos incluyeron cuestionarios y la prueba estadística Rho de Spearman. La conclusión principal resaltó la existencia de una relación indirecta significativa entre la gestión de recursos humanos y la rotación de personal (ρ de Spearman = -0.586, p <0.001); es decir, una mejora en la gestión de recursos humanos se asocia con una disminución en la rotación de empleados. Este estudio contribuyó al análisis de la problemática de la tesis.

Paz (2018) se propuso determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la rotación de personal en la Unidad BBVA de Teletanto en Perú en 2018. Este estudio

también se basó en un enfoque cualitativo de carácter correlacional, con un diseño no experimental y de naturaleza transversal, utilizando una muestra de 18 colaboradores del área administrativa. Los instrumentos de recopilación de datos incluyeron cuestionarios y la prueba estadística Rho de Spearman. La conclusión principal resaltó la existencia de una relación directa y significativa entre los factores organizacionales y la rotación de personal ($Rho = 0.971$, $p < 0.001$); por lo tanto, los factores organizacionales ejercieron un fuerte impacto en el personal administrativo, y una gestión inadecuada contribuyó a un aumento en la rotación de empleados. Este estudio aportó a la parte teórica de la tesis.

A continuación se desarrolla el marco teórico para las variable productividad laboral;

Mateo (2017) define la productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.

Robbins y Coulter (2020) definen a la productividad laboral como a la magnitud total de bienes producido, el cual es dividido entre la cantidad de recursos utilizados para producir esa manufactura, as mismo se puede definir como la unión entre los resultados deseados y las horas utilizadas para obtenerlos, ya que cuanto menos tiempo se utiliza para generar un producto más productivo se vuéleme el sistema.

Según Parkin (2015), el concepto de productividad es de suma importancia, ya que su aumento tiene un impacto significativo en la calidad de vida de la sociedad. Esto se traduce en mejoras en los salarios, la rentabilidad de proyectos y, como consecuencia, un aumento en la inversión y la creación de empleo. Tanto para una empresa, una industria como para un país en su conjunto, la productividad juega un papel esencial en el crecimiento económico. Cuando se analiza la tendencia de crecimiento a largo plazo de un país, esta se divide en dos componentes clave: los cambios en el empleo (influidos por el crecimiento de la población y la tasa de empleo) y la productividad (principalmente dependiente del gasto en bienes de capital y los factores de producción que se detallarán más adelante).

Para Burneto (2018) el concepto de productividad supone:

- Ahorro de costes: Es posible al permitir deshacerse de aquello que es innecesario para la consecución de los objetivos.

- Ahorro de tiempo: Debido a que permite realizar un mayor número de tareas en menor tiempo y dedicar ese tiempo «ahorrado» a seguir creciendo a través de otras tareas.
- Un buen análisis permite establecer la mejor combinación de maquinaria, trabajadores y otros recursos para conseguir maximizar la producción total de bienes y servicios.

Blanchard (2016) hace referencia que existen 5 teorías importantes respecto a la productividad laboral:

- Jerarquía de necesidades de Maslow: De acuerdo con la teoría, un individuo puede ser productivo y estar motivado para lograr lo máximo que pueda si está sano, seguro, protegido y en un entorno de personas significativas. Por lo tanto, la productividad del equipo puede aumentar solo cuando los empleados de una empresa gozan de buena salud y se sienten seguros y protegidos. Si les impones miedo, control y falta de respeto, y te estresas por alcanzar los objetivos y plazos mensuales, no puedes esperar que tu equipo esté motivado para esforzarse por trabajar más duro
- El efecto Hawthorne: según esta teoría las personas trabajan más duro cuando están siendo observadas. Este también es el caso cuando hay cambios físicos en su entorno que los hacen responsables
- La teoría del refuerzo de la motivación: De acuerdo con esta teoría de la productividad del equipo, los empleados que obtienen una recompensa después de hacer algo positivo tendrían suficiente estímulo para esforzarse más. Esto es para que sigan recibiendo comentarios positivos. Por otro lado, si no reacciona positivamente al buen desempeño de un empleado, es poco probable que tenga el impulso de volver a hacerlo bien
- La teoría tridimensional de la atribución: esta teoría se enfoca cómo las personas atribuyen significado a su comportamiento. Hay tres dimensiones de una atribución y lo que importa para el comportamiento futuro es cómo lo definimos. Son estabilidad, locus de control y controlabilidad.

- La teoría marginal de la productividad: esta teoría de naturaleza económica refiere que la productividad del trabajador esta acorde a su salario y por lo tanto este debe de ser remunerado en términos marginales.

Morales y Velandia (2015) mencionan 3 dimensiones de la productividad laboral , estas son:

- Eficiencia: es alcanzar los objetivos de la organización con la adecuada utilización d recursos, como son la materia prima, mano de obra, tierra, equipos y otros; que ayudan a conseguir el producto final con calidad para satisfacer al consumidor. Según Morillo (2015) la eficiencia se debe presentar en todas las áreas de la empresa, una de ella debe ser el almacén el cual debe darse un trabajo sistematizado y preestablecido para lograr calidad.
- Eficacia: se basa en alcanzar objetivos, tras la realización de diferentes actividades, siendo indiferente a la cantidad de recursos que utiliza. Según Santos (2009) Los costes de preparación de pedidos son regularmente una parte de los costes totales en logística, pero una baja eficacia en esta función puede afectar directamente a actividades, como el transporte, e incluso el nivel de servicio al cliente.
- Efectividad: es la combinación de eficacia y eficiencia, lograr los objetivos teniendo en cuanta la mínima utilización de recursos para obtener el producto final y que este cumpla con las expectativas deseadas.

Becerra (2015) refiere que la productividad laboral consta de 3 factores, los cuales se detallan a continuación:

- Factor capital: el capital representa un elemento esencial en la producción empresarial, abarcando recursos físicos como terrenos, edificios, instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas y utensilios de trabajo. Estos elementos desempeñan un papel fundamental en el proceso de producción y, al mismo tiempo, representan inversiones que deben ser recuperadas en un plazo razonable, además de generar un rendimiento económico satisfactorio para los inversionistas.
- Factor gente: consiste en el conocimiento, las habilidades y la salud en los que las personas invierten y acumulan a lo largo de sus vidas, lo que les permite realizar su

potencial como miembros productivos de la sociedad. Sus indicadores son: organigrama de funciones, personal, objetivos a cumplir, esfuerzo mental, esfuerzo físico y trabajo en equipo.

- Factor tecnología: la tecnología es la aplicación del conocimiento científico a los objetivos prácticos de la vida humana o, como a veces se expresa, al cambio y la manipulación del entorno humano. Sus indicadores son: software, transmisión de información y personal

Para Mateo (2017) la alta rotación del personal trae consigo una baja productividad dado al tiempo que requiere el nuevo trabajador para capacitarse para su puesto, a los logros que se esperan del cargo y a la motivación e incertidumbre que tiene por su estabilidad laboral; se puede ver empañado el desempeño laboral.

Según Arias (2017) la productividad se puede clasificar de muchas formas, pero las más importantes son:

- La productividad laboral: es la relación entre la producción y el volumen de trabajo empleado.
- Productividad total de los factores: este concepto conecta la cantidad de todos los factores involucrados en la producción con la producción producida. Estos factores incluyen la tierra, el dinero y el trabajo.
- La productividad marginal: es la producción adicional obtenida al agregar una unidad más a un factor de producción mientras se mantienen todos los demás factores sin cambios. Aquí entra en juego la ley de rendimientos decrecientes, que establece que agregar más unidades de un factor productivo mientras se mantienen los otros factores en niveles constantes reducirá gradualmente los aumentos en la producción por unidad.

Para Becerra (2018) la rotación de personal es el proceso en el que un trabajador deja su puesto y debe ser reemplazado por otro. Este suceso ocasiona una pérdida de productividad de la empresa puesto que el trabajo ya había adquirido ciertas habilidades y

destrezas propias de la organización, las cuales serán utilizadas en otras empresas sin ningún costo.

Según Robbins y Coulter (2017) la rotación del personal se refiere a la cantidad numérica o porcentual de colaboradores que dejan una organización por motivos tanto externos (condiciones económicas, políticas, etc.), por factores internos dentro de la organización (políticas salariales, clima laboral) y por motivos personales (estudios, vida familiar u otras oportunidades laborales).

Para Uriesi (2016) el concepto de rotación del personal, se refiere al suceso que genera desventaja dentro de una empresa, principalmente en los costos que genera la nueva contratación, selección y capacitación del personal.

Por otro lado, Zeballa et al. (2021), señalan que el concepto de rotación del personal se refiere a la salida del personal y que se puede dar de forma voluntaria e involuntaria, todo de acuerdo a los que acontezca en la entidad.

Salazar (2016) hace referencia que existen 5 teorías o modelos importantes respecto a la rotación del personal:

- Modelo de March y Simon: este enfoque plantea que la rotación voluntaria de empleados surge de la elección deliberada de un individuo de no continuar en la empresa, influenciada por dos categorías distintas de percepciones en evolución. En primer lugar, se refiere a las percepciones relacionadas con la atracción de abandonar la organización, y en segundo lugar, aborda las percepciones relacionadas con la viabilidad de la salida de la empresa.
- Modelo simplificado de Mobley: argumenta que los factores organizacionales, personales y ambientales afectan la rotación voluntaria del personal. Examinar la influencia que estas variables pueden tener sobre la satisfacción, las intenciones de búsqueda y abandono y, en consecuencia, sobre la conducta de abandono real. También considera que la percepción que podrá tener el trabajador sobre otras alternativas de empleo fuera de la organización depende de factores de tipo personal y del entorno.
- Modelo de Milkovich y Boudreau: este modelo afirma que hay tres categorías de factores que determinan si un empleado deja una organización: factores

organizacionales, factores individuales y factores económicos del mercado laboral. Estas tres categorías de factores tienen un impacto en la percepción de un individuo de su lugar de trabajo actual y otros puestos disponibles en el mercado laboral.

- Según el modelo de Winterton, la rotación voluntaria del personal se ve influenciada por varios factores, incluyendo la insatisfacción laboral, la falta de compromiso con la organización, las oportunidades laborales disponibles en el mercado y la percepción de lo fácil que es cambiar de empleo.
- El modelo de Joseph divide los factores que afectan la intención de rotación del personal en tres categorías principales. Estas son: factores vinculados al trabajo, que engloban características laborales, comportamiento y factores relacionados con el estrés; características personales del individuo, como aspectos demográficos, motivación y capital humano; y factores organizacionales, que comprenden las oportunidades de desarrollo y las recompensas ofrecidas por la organización.

Según Ponce (2016) para el análisis de la rotación laboral se debe analizar las siguientes 4 dimensiones:

- Remuneraciones, las cuales deben estar acorde al sector. La remuneración es el pago o compensación recibido por servicios o empleo. Esto incluye un salario base y cualquier bonificación u otros beneficios económicos que un empleado o ejecutivo reciba durante su empleo. En otras palabras, la remuneración es la cantidad que un empleado recibe a cambio de sus servicios de ella a una organización pública o privada bajo condiciones específicas. Vale la pena resaltar que la remuneración incluye el salario y los beneficios adicionales no monetarios que se otorgan a un empleado. También se debe entender la diferencia entre sueldos y salarios. Los sueldos son pagos hechos a los empleados por sus servicios a una tarifa por hora o por día. Por otro lado, un salario es un pago acordado contractualmente que un empleado recibe cada mes o año. Los indicadores de remuneración son:
 - Remuneración acorde al promedio del sector, el cual es el salario que surge como resultado del promedio de todas las remuneraciones en un determinado sector
 - Remuneración por encima del salario de reserva, el cual se refiere al salario en el cual una persona es indiferente entre trabajar y no.

- Ascenso laboral, la cual tiene que ver con la posibilidad de escalamiento de puestos. significa la ascensión de un empleado a rangos más altos. Implica un aumento de salario, puesto, responsabilidades, estatus y beneficios. Este aspecto del trabajo impulsa más a los empleados: la máxima recompensa por la dedicación y la lealtad hacia una organización. Una promoción requiere más trabajo y esfuerzo en un puesto de trabajo. Con base en las políticas organizacionales, estas decisiones basadas en la promoción se toman en diferentes aspectos. Estos pueden ser la antigüedad, la experiencia, la antigüedad, el desempeño, etc. Sus indicadores son:
 - Posibilidad de escalamiento de puestos, el cual se refiere a las probabilidades que puede tener una persona para poder mejorar dentro de la organización, es decir ascender de puestos.
 - Igualdad de oportunidades, se refiere a la igualdad de condiciones que tienen los diferentes trabajadores de la empresa, para poder ascender laboralmente
- El clima laboral se relaciona con las dinámicas entre los colegas en una empresa y las condiciones físicas del entorno de trabajo. Un ambiente laboral poco favorable puede ser una de las razones por las que un empleado decide abandonar su empleo, aumentando así la tasa de rotación en las organizaciones. Se trata de un conjunto de factores que engloba todas las fuerzas, acciones y elementos que afectan o podrían afectar las actividades y el rendimiento de los empleados. El clima laboral abarca las interacciones entre los empleados y el entorno en el que desempeñan sus tareas laborales. Se divide en tres subambientes principales: el ambiente técnico, que comprende herramientas, equipos, infraestructura tecnológica y otros elementos físicos o técnicos que facilitan la ejecución de las responsabilidades de los empleados; el entorno humano, que se refiere a las relaciones con los compañeros, otras personas en la organización, equipos de trabajo, dinámicas de interacción, liderazgo y gestión, diseñado para fomentar la comunicación informal en el lugar de trabajo y mejorar la colaboración; y el entorno organizacional, que abarca sistemas, procedimientos, prácticas, valores y filosofías de la empresa. La gerencia tiene control sobre el ambiente organizacional, el cual puede influir en la productividad de los empleados. Por ejemplo, un sistema de medición que recompensa la cantidad sobre la calidad puede desmotivar a los trabajadores a mejorar la calidad del trabajo. Sus indicadores son:

- Relaciones entre compañeros relacionados a la empresa, el cual se refiere a la forma en que interactúan los compañeros de trabajo dentro y fuera de la empresa
- Condiciones físicas del trabajo, el cual se refiere a la condición en que se encuentra la propiedad, planta y equipo de la empresa y en la cual se desenvuelven las tareas de los colaboradores.
- Renovación de contrato, la cual se relaciona con las posibilidades de hacer carrera en la empresa y las oportunidades de desarrollo profesional. De igual manera significa que las personas que son renovadas, por lo general son las que son más indispensables para la organización. Sus indicadores son:
 - Posibilidades de hacer carrera en la empresa, se refiere a las posibilidades que las empresas tienen para hacer línea de carrera en la empresa, pudiendo desarrollar y perfeccionar su curva de aprendizaje.
 - Oportunidades de desarrollo profesional, se refiere a la igualdad de condiciones que tienen los diferentes trabajadores de la empresa, para poder ascender laboralmente, hacer línea de carrera en la empresa, pudiendo desarrollar y perfeccionar sus habilidades laborales.

Según Ponce (2016) existen numerosas causas para que una empresa acometa un proceso de rotación de personal. Es decir, existen múltiples motivos que, como se ve continuación, pueden provocar un proceso de rotación.

- El clima laboral
- La remuneración, tarifas de pago no aptas
- El acenso laboral.
- Renovación de contrato, no logran las metas pre establecidas.
- Ciclo de elección inadecuado.
- Falta de inspiración laboral.
- Mala supervisión del trabajo.

De acuerdo con Sablich (2017), cuando una empresa experimenta una alta rotación de personal, esto tiene repercusiones para la organización. A continuación, exploraremos las

implicaciones de una tasa elevada de rotación de empleados para una compañía. Entre las consecuencias más habituales se incluyen:

- Costos asociados a los procesos de rotación.
- Aumento de la motivación en los empleados.
- Inseguridad entre los trabajadores.
- Impacto en la imagen corporativa.
- Incremento en la productividad.
- Cambios en el ambiente de trabajo.
- Modificaciones en los equipos de empleados.

Respecto a los tipos de rotación del personal, Becerra (2018) menciona que existen 4 tipos, los cuales se detallan a continuación:

- Rotación de voluntarios: es la que decide el empleado en función de diversos factores profesionales o personales.
- Rotación voluntaria: lo decide la empresa, no el empleado, como consecuencia de una reestructuración de su planilla o de un mal desempeño.
- Rotación interna: cuando se habla de rotación interna, se refiere a los cambios que provocan que un trabajador cambie de puesto dentro de la misma empresa. Hay dos opciones principales en esta situación: el desplazamiento vertical y el desplazamiento horizontal. En primera instancia, un trabajador es desplazado verticalmente cuando asciende a un puesto de mayor responsabilidad dentro de su dominio actual. Esto ocurre con frecuencia en empresas que ofrecen trayectorias profesionales para apoyar el crecimiento profesional de los empleados. Por otro lado, está el traslado horizontal, que se produce cuando un trabajador es trasladado a un nuevo puesto dentro de la misma empresa, pero en un departamento diferente.
- Jubilación: por último, pero no menos importante, una de las razones por las que un trabajador decide dejar de trabajar para la empresa es el júbilo. Es una etapa por la que todo trabajador debe pasar en algún momento de su carrera profesional. Este es un escenario que es predecible y manejable cuando se mantiene una buena gestión del personal, por lo que rara vez se traduce en problemas graves para la empresa.

Becerra (2018) refiere que la rotación laboral consta de 2 factores, los cuales se detallan a continuación:

- Factores externos: hacen referencia al contexto en el que se desarrolla las operaciones de una empresa y del resto de empresas. Los factores externos son aquellos que ni pueden ser controlados por la empresa y afectan a todas por igual. Estos factores por lo general son económicos, políticos, fenómenos naturales y aquellos asociados al estado del mercado de trabajo u ofertas de empleo.
- Fenómenos internos: estos son aspectos en los que la empresa tiene la capacidad de ejercer control, para lo cual es esencial contar con un departamento de Recursos Humanos sólido y competentes gerentes que puedan gestionar eficazmente el talento humano y prevenir la pérdida de empleados talentosos. Estos aspectos comprenden elementos relacionados con la política de salarios, la supervisión ejercida sobre los empleados, las oportunidades de desarrollo profesional, las dinámicas de relaciones interpersonales, el entorno físico de trabajo, la cultura de la organización, las políticas de selección y contratación, los enfoques y programas de formación, y la evaluación del desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022?

1.3. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el factor capital de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022?

¿Cuál es la relación entre el factor gente de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022?

¿Cuál es la relación entre el factor tecnología de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar la relación entre la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el factor capital de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022.

Determinar la relación entre el factor gente de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022.

Determinar la relación entre el factor tecnología de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022.

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

Existe una relación significativa entre la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022.

1.5.2. Hipotesis específicos

Existe una relación significativa entre el factor capital de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022.

Existe una relación significativa entre el factor gente de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022.

Existe una relación significativa entre el factor tecnología de la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, 2022.

1.6. Justificación

El enfoque metodológico de este estudio se respalda en el empleo de técnicas, métodos estadísticos y herramientas informáticas, como el SPSS, que se utilizaron para

analizar los datos recopilados y entender la relación existente entre la rotación de personal y la productividad.

Una alta rotación laboral puede ser un indicador de problemas en el ambiente de trabajo, como la insatisfacción de los empleados o un liderazgo deficiente. Al comprender la relación entre rotación y productividad, las empresas pueden tomar medidas para mejorar las condiciones laborales y, en última instancia, aumentar la productividad.

La justificación teórica es un componente esencial de un proyecto de investigación, tesis o estudio académico que consiste en proporcionar una explicación lógica y fundamentada de por qué el tema de investigación es relevante, significativo y merece ser estudiado en el contexto de la teoría existente en un campo específico (Bernal, 2010).

Investigar la relación entre productividad y rotación laboral se basa en la aplicación de teorías y marcos conceptuales establecidos en el campo de la gestión de recursos humanos y la economía laboral. Estas teorías proporcionan un fundamento sólido para explorar cómo la rotación laboral puede afectar la productividad y cómo las estrategias de gestión pueden influir en esta relación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación básica, también conocida como investigación fundamental o investigación pura, es un tipo de investigación científica que se enfoca en la obtención de conocimientos teóricos y conceptuales sobre un tema o fenómeno sin tener necesariamente aplicaciones prácticas inmediatas en mente (Hernández et al., 2014).

Por tanto, la investigación será de tipo básica pues pretende aumentar la cantidad de conocimiento sobre las variables rotación laboral y productividad.

Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo implica la medición numérica y el análisis estadístico de datos con el propósito de evaluar su comportamiento y confirmar hipótesis. Bernal (2010), por otro lado, sugiere que el enfoque cuantitativo defiende la objetividad en la generación de conocimiento a través de un proceso deductivo, donde las hipótesis formuladas previamente se someten a pruebas mediante medición numérica y análisis estadístico inferencial.

Por esta razón, en este estudio se adoptó un enfoque cuantitativo, ya que los datos obtenidos a través de cuestionarios se cuantificaron mediante escalas Likert y se sometieron a análisis estadístico posterior.

Hernández et al. (2014) señalan que la investigación de diseño no experimental implica el estudio de fenómenos sin la manipulación deliberada de variables, centrándose en la observación y análisis de los fenómenos en su entorno natural. Bernal (2010) explica que la investigación de diseño no experimental se basa en la observación de fenómenos en su contexto natural para su posterior análisis.

Por lo tanto, el diseño de investigación en este trabajo fue no experimental, ya que no buscó modificar de manera deliberada las variables de productividad y rotación del personal; en su lugar, se enfocó en analizar estas variables en su estado natural..

Según Hernández et al. (2014), una investigación correlacional tiene como finalidad conocer el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables dentro de un contexto específico. Por otro lado, Bernal (2010) La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina

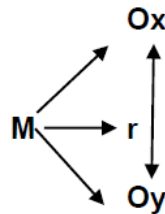
relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas

Por tal motivo, el diseño de investigación del presente trabajo fue correlacional, dado que se buscó determinar la relación entre la productividad y la rotación del personal mediante el uso de herramientas estadísticas.

Se siguió el siguiente diagrama de diseño correlacional según Hernández et al. (2014).

Figura 1

Diseño de investigación



M: Muestra.

r: Correlación entre Ox y oy.

Ox: Rotación del personal

Oy: Productividad

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

De acuerdo con Condori-Ojeda (2020), la población se compone de los elementos o unidades de análisis disponibles que forman parte del contexto en el que se realiza el estudio. Bernal (2010), por su parte, define la población como el conjunto de todos los elementos a los cuales se hace referencia en la investigación.

La población de la presente investigación estuvo conformada por el personal training de la agencia de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. El cual equivale a 80. A continuación se muestra la distribución de trabajadores según su tipo

Tabla 1

Distribución de la población

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Apoyo	56	70%
Reemplazo vacaciones	9	11%
Reemplazo DM	15	19%
Total	80	100%

Nota: Información en base a información interna del banco

2.2.2. Muestra

Según Condori-Ojeda (2020), una muestra representa una porción significativa de la población, capturando las mismas características relevantes de la población en estudio. Además, Hernández et al. (2014) describe la muestra como un subconjunto de la población o universo.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), el muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en la que todos los elementos del subgrupo seleccionado de la población tienen igual probabilidad de ser elegidos.

En línea con la descripción de Otzen y Manterola (2017), el muestreo aleatorio simple es un tipo de muestreo probabilístico que otorga a todos los individuos de la población la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra.

Aguilar (2005) propone una fórmula para calcular el tamaño de la muestra en el caso de una variable cualitativa y una población finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Muestra a usar

Z: Estimación del valor Z según un nivel de confianza establecido (0.95 usualmente)

p: Probabilidad que el elemento tenga una característica relevante para el estudio.

q: Complemento de p.

E: Error establecido (0.05 usualmente)

N: Tamaño de la población

Puesto que p se halla en el rango entre 0 y 1, la suma de p y q necesariamente debe igualar 1. Por lo tanto, en este estudio se implementó un muestreo aleatorio simple de naturaleza probabilística. Para determinar el tamaño de la muestra, se empleó la fórmula previamente mencionada, estableciendo un nivel de confianza del 0.95 con una proporción de elementos con características de interés equivalente a 0.5 y un error máximo admisible de 0.05. Como se observa a continuación, se obtuvo una muestra equivalente a 67 colaboradores pertenecientes al personal training de un banco de la ciudad de Trujillo.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (1 - 0.5) * 80}{(80 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$
$$n = 67$$

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La encuesta se constituye como un método de investigación que posibilita la obtención de información significativa acerca de los elementos de estudio, permitiendo, de esta manera, el análisis de su conducta (Instituto Nacional para la Evaluación y Pontificia Universidad Católica de Chile, 2019).

Por tal motivo, la técnica a utilizar en la presente investigación será la encuesta. Asimismo, se realizó y envió una encuesta a 67 colaboradores pertenecientes al personal training de un banco de la ciudad de Trujillo.

Para ello, se empleó como técnica, la encuesta virtual, la misma que fue realizada a través de Google Forms, en el cual se desarrolló un total de 24 preguntas para ambas variables, detallándose a continuación:

- Variable productividad laboral: contiene 12 preguntas.
- Variable rotación del personal: contiene 12 preguntas.

El cuestionario se erige como una herramienta empleada de manera estructurada con el propósito de recabar información relevante que servirá para analizar las variables de

interés en un determinado estudio, investigación, sondeo o encuesta (Instituto Nacional para la Evaluación y Pontificia Universidad Católica de Chile, 2019).

Por tal motivo, el instrumento a utilizar en la presente investigación fue el cuestionario.

En consiguiente, se empleó un instrumento del cuestionario que cumplió con los criterios de validación previamente, se tomó y adaptó para la presente investigación el instrumento de Becerra (2018), en donde se realizaron preguntas cerradas con opciones de respuestas que estarán delimitadas con escala de Likert, basadas en 5 rangos: totalmente en desacuerdo (valor 1), en desacuerdo (valor 2), ni en acuerdo ni en desacuerdo (valor 3), de acuerdo (valor 4) y totalmente de acuerdo (valor 5).

Tabla 2

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Productividad laboral	Encuesta	Cuestionario adaptado de Becerra (2018)
Rotación de personal	Encuesta	Cuestionario adaptado de Becerra (2018)

Nota: Técnica e instrumento de recolección de datos elaborado por Becerra (2018)

La fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el alfa de Cronbach, el cual según Tuapanta et al. (2017) es un coeficiente que mide la consistencia interna del instrumento cuyo valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7, por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Siguiendo al mismo autor, alfa de Cronbach se calcula mediante la fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

α : Alfa de Cronbach

k: N° de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de la varianza de los ítems

s^2 : Varianza de la suma de los ítems

Según Tuapanta et al. (2017) la clasificación de los niveles fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach es:

Tabla 3

Niveles fiabilidad

Grado de correlación	Coefficiente
Excelente	(0.9; 1]
Muy bueno	(0.7; 0.9]
Bueno	(0.5; 0.7]
Regular	(0.3; 0.5]
Deficiente	0

Nota: Adaptado de Tuapanta et al. (2017)

Para la presente investigación el instrumento de la variable productividad laboral obtuvo un valor de 0.771 lo cual indica que es muy bueno, mientras que el instrumento de la variable rotación del personal obtuvo un valor de 0.987 lo cual indica que es excelente.

Tabla 4

Nivel de fiabilidad de las variables

Variable	Alpha de Cronbach	N. de elementos
Productividad laboral	0.771	14
Rotación del personal	0.987	14

Nota: En base al programa estadística IBM SPSS 25

Para formular el nivel de las variables y sus dimensiones se utilizará el criterio de tablas de frecuencia:

Tabla 5. Clasificación de niveles

Nivel	Escala Likert
Bajo	Nunca y casi nunca
Medio	A veces
Alto	Siempre y casi siempre

Nota: Elaborado por las autoras

2.4. Procedimiento de recolección de datos

Según Toussaint y Vallejos (2017) el procesamiento de datos se ejecuta por medio de programas estadísticos como Microsoft Excel, que permitirán realizar tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos porcentajes.

Se obtuvieron los datos de las variables de estudio de la lista de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022, los cuales serán facilitados por el Gerente del Banco.

Posteriormente se estableció la muestra haciendo uso del muestreo aleatorio simple, muestra a la cual se le aplicaran los cuestionarios de ambas variables.

Se optó por aplicar el cuestionario virtual a la muestra total de 67 colaboradores pertenecientes al personal training de un banco de la ciudad de Trujillo, esto se realizó por medio de la red social Whatsapp donde la empresa nos brindó los números de celular de los colaboradores objetos de estudios. Luego de obtenidos los datos, estos se llegaron a procesar-

2.5. Análisis de datos

Conforme a lo expuesto por Anderson et al. (2019), la estadística descriptiva engloba métodos para resumir datos pasados mediante enfoques tabulares, gráficos y numéricos.

Los datos recolectados a través del cuestionario se procesaron empleando Microsoft Excel 2019, lo que posibilitó la creación de tablas y gráficos que resumen la información.

Siguiendo las pautas de Anderson et al. (2019), la estadística inferencial se basa en el uso de datos de una muestra para realizar estimaciones o poner a prueba hipótesis relativas a las características de una población. Por lo tanto, en esta investigación se hizo uso de estadística inferencial para poner a prueba tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas planteadas.

Utilizando el software estadístico IBM SPSS 25, se llevará a cabo un análisis de normalidad de los datos, lo que permitirá determinar si se requiere la aplicación de pruebas correlacionales paramétricas o no paramétricas.

2.6. Aspectos éticos

Son de importancia para el investigador, en el cual demuestra sus valores como respeto, honestidad, veracidad en el tratamiento del documento, hacia las personas involucradas en el estudio, hacia las normas éticas, un correcto profesionalismo y conocimiento al momento de citar con las normas APA 7ma edición. Para ello, en el estudio se mencionan los siguientes aspectos éticos más relevantes:

- **Confidencialidad:** Como parte del compromiso del investigador, se respetará la confidencialidad e identidad de la mayor parte de la información de las empresas que permiten realizar el estudio y su aplicación dentro de sus instalaciones.
- **Integridad:** Se considera la aplicación de la integridad moral en el ámbito profesional o de toda índole, demostrando siempre la rectitud, dignidad, lealtad y actuar con justicia y equidad.
- **Consentimiento informado:** Los sujetos participantes en el proyecto, estuvieron informados del propósito del estudio.
- **Anonimidad del informante:** En donde se otorgó confianza al informante, protegiendo su identidad en la investigación para no ocasionar ningún daño o disgusto.
- **Objetividad:** Este principio impone actuar libre de conflictos de interés en la aplicación de un estudio, así mismo estamos en la obligación de actuar verazmente como profesionales.
- **Libre participación:** Las personas involucradas en la muestra participaron de manera independiente y libre de elección.
- **Veracidad:** Se toma en cuenta las normas prescritas para evidenciar a los autores que han sido tomados en cuenta, así como, los materiales bibliográficos consultados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados del objetivo general: Determinar qué relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Tabla 6

Nivel de relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

		Rotación del personal			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Productividad laboral	Nivel bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%
	Nivel medio	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0.0%	9.0%	0.0%	9.0%
	Nivel alto	Recuento	0	0	59	59
		% del total	0.0%	0.0%	88.1%	88.1%
Total	Recuento	2	6	59	67	
	% del total	3.0%	9.0%	88.1%	100.0%	

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Según se observa en la tabla 6 se obtuvo que, el 3.0% del personal training señalaron que existe un nivel bajo de relación entre la productividad laboral y la rotación del personal; mientras que, el 9% del personal training señalaron que existe un nivel medio de relación entre la productividad laboral y la rotación del personal y finalmente el 88.1% del personal training señalaron que existe un nivel alto de relación entre la productividad laboral y la rotación del personal. Por lo tanto, se concluye que la relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022 tiene un nivel alto.

Respecto a la prueba de hipótesis general para las variables de estudio se planteo el siguiente sistema de hipótesis:

Tabla 7

Relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training

H1: Existe relación significativa entre productividad laboral y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre productividad laboral y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

		Productividad laboral	Rotación del personal
Rho de Spearman	Productividad laboral	1.000	0.923
			0.000
		67	67
	Rotación del personal	0.923	1.000
		0.000	
		67	67

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Se utilizo una prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman debido a que los datos no siguen una distribución normal (ver anexo 5).

Según la tabla 7 se observa que el sig. de la estimación es igual a 0.000, por lo que se acepta la hipótesis nula la cual establece que existe relación significativa entre productividad laboral y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.923, lo cual indica una correlación positiva muy alta.

3.2. Resultados del objetivo específico 1: Determinar qué relación existe entre el factor capital y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

Tabla 8

Nivel de relación entre el factor capital y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

		Rotación del personal			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Factor capital	Nivel bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.5%	0.0%	0.0%	1.5%
	Nivel medio	Recuento	1	4	0	5
		% del total	1.5%	6.0%	0.0%	7.5%
	Nivel alto	Recuento	0	2	59	61
		% del total	0.0%	3.0%	88.1%	91.0%
Total	Recuento	2	6	59	67	
	% del total	3.0%	9.0%	88.1%	100.0%	

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Según se observa en la tabla 8 se obtuvo que, el 1.5% del personal training señalaron que existe un nivel bajo de relación entre la dimensión factor capital y la rotación del personal; mientras que, el 6.0% del personal training señalaron que existe un nivel medio de relación entre la dimensión factor capital y la rotación del personal y finalmente el 88.1% del personal training señalaron que existe un nivel bajo de relación dimensión factor capital y la rotación del personal. Por lo tanto, se concluye que la relación entre la dimensión eficiencia y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022 tiene un nivel alto.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 1 se estableció el siguiente sistema de hipótesis:

Tabla 9

Relación entre el factor capital y la rotación de personal training

H1: Existe relación significativa entre el factor capital y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre el factor capital y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

			Factor capital	Rotación del personal
Rho de Spearman	Factor capital	Correlación (coeficiente)	1.000	0.713
		Sig. (dos colas)		0.000
		Muestra	67	67
	Rotación del personal	Correlación (coeficiente)	0.713	1.000
		Sig. (dos colas)	0.000	
		Muestra	67	67

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Se utilizó una prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman debido a que los datos no siguen una distribución normal (ver anexo 5).

Según la tabla 9 se observa que el sig. de la estimación es igual a 0.000, por lo que se acepta la hipótesis nula la cual establece que existe relación significativa entre el factor capital y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.713, lo cual indica una correlación positiva alta.

3.3. Resultados del objetivo específico 2: Determinar qué relación existe entre el factor gente y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

Tabla 10

Nivel de relación entre el factor gente y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

		Rotación del personal			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Factor gente	Nivel bajo	Recuento	2	1	0	3
		% del total	3.0%	1.5%	0.0%	4.5%
	Nivel medio	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	1.5%	7.5%	9.0%
	Nivel alto	Recuento	0	4	54	58
		% del total	0.0%	6.0%	80.6%	86.6%
Total	Recuento	2	6	59	67	
	% del total	3.0%	9.0%	88.1%	100.0%	

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Se utilizó una prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman debido a que los datos no siguen una distribución normal (ver anexo 5).

Según se observa en la tabla 10 se obtuvo que, el 3.0% del personal training señalaron que existe un nivel bajo de relación entre la dimensión factor gente y la rotación del personal; mientras que, el 1.5% del personal training señalaron que existe un nivel medio de relación entre la dimensión factor gente y la rotación del personal y finalmente el 80.6% del personal training señalaron que existe un nivel bajo de relación entre la dimensión factor gente y la rotación del personal. Por lo tanto, se concluye que la relación entre la dimensión factor gente y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022 tiene un nivel alto.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 2 se estableció el siguiente sistema de hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre el factor gente y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

H0: No existe relación significativa entre el factor gente y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

Tabla 11

Relación entre el factor gente y la rotación de personal training

			Factor gente	Rotación del personal
Rho de Spearman	Factor gente	Correlación (coeficiente)	1.000	0.636
		Sig. (dos colas)		0.000
		Muestra	67	67
	Rotación del personal	Correlación (coeficiente)	0.636	1.000
		Sig. (dos colas)	0.000	
		Muestra	67	67

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Se utilizó una prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman debido a que los datos no siguen una distribución normal (ver anexo 5).

Según la tabla 11 se observa que el sig. de la estimación es igual a 0.000, por lo que se acepta la hipótesis nula la cual establece que existe relación significativa entre el factor gente y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.636, lo cual indica una correlación positiva moderada.

3.4. Resultados del objetivo específico 3: Determinar qué relación existe entre el factor tecnología y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

Tabla 12

Nivel de relación entre el factor tecnología y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022

		Rotación del personal			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Factor tecnología	Nivel bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%
	Nivel medio	Recuento	0	4	22	26
		% del total	0.0%	6.0%	32.8%	38.8%
	Nivel alto	Recuento	0	1	38	39
		% del total	0.0%	1.5%	53.7%	55.2%
Total	Recuento	2	5	60	67	
	% del total	3.0%	7.5%	86.6%	97.0%	

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Según se observa en la tabla 12 se obtuvo que, el 3.0% del personal training señalaron que existe un nivel bajo de relación entre la la dimensión factor tecnología y la rotación del personal; mientras que, el 6.0% del personal training señalaron que existe un nivel medio de relación entre la dimensión factor tecnología y la rotación del personal y finalmente el 53.7% del personal training señalaron que existe un nivel bajo de relación entre la dimensión factor tecnología y la rotación del personal. Por lo tanto, se concluye que la relación entre la dimensión factor tecnología y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022 tiene un nivel alto.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 3 se estableció el siguiente sistema de hipótesis:

H1: Existe significativa relación entre el factor tecnología y rotación del personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

H0: No existe relación significativa entre el factor tecnología y rotación del personal training de la agencia del banco de crédito del Perú de la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Tabla 13

Relación entre el factor tecnología y la rotación de personal training

		Factor tecnología	Rotación del personal
Rho de Spearman	Factor tecnología	Correlación (coeficiente)	1.000
		Sig. (dos colas)	0.000
		Muestra	67
	Rotación del personal	Correlación (coeficiente)	0.522
		Sig. (dos colas)	0.000
		Muestra	67

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Se utilizó una prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman debido a que los datos no siguen una distribución normal (ver anexo 5).

Según la Tabla 13 se observa que el sig. de la estimación es igual a 0.000, por lo que se acepta la hipótesis nula la cual establece que existe relación significativa entre el factor tecnología y rotación del personal training de la agencia del banco de crédito del Perú de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.522, lo cual indica una correlación positiva moderada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Durante la elaboración del presente trabajo se encontraron ciertas limitantes respecto a la aplicación de la encuesta principalmente por los horarios y la alta carga laboral que tienen los colaboradores de un banco de la ciudad de Trujillo; no obstante el apoyo de los gerentes y la misma disposición del personal training permitió que se pueda realizar a cabo la aplicación de los instrumentos.

Se planteo como objetivo general determinar qué relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training de la agencia del banco de crédito del Perú de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Según Mateo (2017) la alta rotación del personal trae consigo una baja productividad por factoes como el tiempo que se requiere para que el nuevo trabajador pueda capacitarse para su puesto y a la motivación e incertidumbre que tiene por su estabilidad laboral. El estudio encontró que existe una relación positiva muy alta y significativa entre la productividad y la rotación laboral (ρ de Spearman=0.923 y p -valor<0.05). Coincidiendo con las observaciones de Salazar (2019), se destaca que la rotación de empleados tiene repercusiones negativas en el rendimiento de pequeñas empresas. No obstante, los resultados varían con respecto a los hallazgos de Ccollana (2015), quien llega a la conclusión de que las variables de ausentismo y rotación guardan una relación significativa con la productividad de la organización, pero no ejercen un impacto directo en la misma. Debido a esto puede considerarse que tanto la productividad laboral como la rotación laboral van en sentidos opuestos y que el aumentode una se ve asociado con la disminución de la segunda, por lo cual las empresas deberían prestar mayor atención a la retención del capital humano y así evitar incurrir en pérdidas de productividad.

Se planteo como primer objetivo específico determinar qué relación existe entre la eficacia y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. De acuerdo con lo expresado por Becerra (2018), el capital se configura como un elemento de gran relevancia en la producción de una empresa, y engloba componentes físicos como tierras, edificios, instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas y utensilios que desempeñan un papel en la producción. Además, esta inversión debe ser recuperada en un plazo razonable y, al mismo tiempo, generar rentabilidad económica para los

inversionistas. El estudio encontró que existe una relación positiva alta y significativa entre el factor capital y la rotación laboral (ρ de Spearman=0.713 y p -valor<0.05). Este resultado guarda relación con lo encontrado por Bravo (2017) quien comprobó que el factor capital guarda una relación significativa con el desempeño laboral por lo que una empresa debe brindar las herramientas para mejorar la productividad mejorando la inversión en activos fijos esperando que se refleje en un menor desgaste de los colaboradores al intentar hacer trabajos propios del capital físico. Debido a lo anterior una empresa debería no solo contratar buenos trabajadores, también debe dotarlos de buenas maquinarias, dado que el logro de los objetivos comienza por ser tener las herramientas y los equipos necesarios para el desarrollo normal de sus labores.

Se planteo como segundo objetivo específico determinar qué relación existe entre la el factor gente y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Según Becerra (2018) el factor gente consiste en el conocimiento, las habilidades y la salud en los que las personas invierten y acumulan a lo largo de sus vidas, lo que les permite realizar su potencial como miembros productivos de la sociedad. En la investigación se encontró que existe una relación positiva moderada y significativa entre el factor gente y la rotación laboral (ρ de Spearman=0.636 y p -valor<0.05). Este resultado guarda relación con lo encontrado por Becerra (2018) quien encontró que la dimensión de productividad que más relación guarda con la rotación del personal es la dimensión factor gente. Dado lo anterior es recomendable implementar estrategias para que los trabajadores mejoren su curva de aprendizaje mediante acciones que los hagan ser no solo eficaces, si no también eficientes ya que de esta manera estarán produciendo lo máximo posible, al menor costo.

Se planteo como tercer objetivo específico determinar qué relación existe entre la efectividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Según Becerra (2018) el factor tecnología es la aplicación del conocimiento científico a los objetivos prácticos de la vida humana o, como a veces se expresa, al cambio y la manipulación del entorno humano y empresarial. En la investigación se encontró que existe una relación positiva moderada y significativa entre el factor tecnología y la rotación laboral (ρ de Spearman=0.522 y p -valor<0.05). Este resultado guarda relación con lo encontrado por Dávila y Quirós (2020) quienes encontraron que las tiendas con menor tasa de rotación de personal tienen mejores resultados financieros y organizacionales lo cual es sinónimo de

efectividad en el uso de su tecnología a disposición, ya que engloba un concepto muy amplio puesto que se toma en cuenta el logro de objetivos, el uso adecuado de recursos y las expectativas del comprador. Debido a esto se puede considerar que la efectividad es el indicador más completo para medir el concepto de productividad desde el punto de vista de la empresa y el cliente ya que es un concepto que da luces sobre el desempeño y la rentabilidad que una empresa puede tener; asimismo, una reducción de la tasa de rotación del personal pasa por implementar buenas estrategias de gestión de talento humano.

Esta investigación generó implicancias prácticas principalmente para mostrar como una alta rotación laboral puede afectar la productividad de los trabajadores de las empresas. Mas aún cuando la mayoría del personal training son jóvenes que buscan equilibrar la vida personal con la vida laboral, situación que se agudizó aún más con la pandemia donde los problemas mentales comenzaron a ser más visibles para todos. Debido a esto urge replantear la forma en que se gestiona el capital humano en la empresa, brindándoles mayor flexibilidad e incentivos que permita que los colaboradores se sientan a gusto en su lugar de la empresa y por tanto reduciendo así los índices de rotación laboral que traen consigo una pérdida de productividad para las empresas.

4.2. Conclusiones

En relación al objetivo general, se determinó que existe una relación positiva muy alta y significativa entre la productividad y la rotación laboral. Tomando en cuenta los resultados de la prueba de correlación de rho de Spearman igual a 0.923 y p-valor menor 0.05. Por lo tanto se recomienda reforzar la retención laboral motivando al personal mediante bonos, días dorados (libres) y brindándoles reconocimientos por sus logros para con la empresa.

En relación al objetivo específico 1, se determinó que existe una relación positiva alta y significativa entre el factor capital y la rotación laboral. Tomando en cuenta los resultados de la prueba de correlación de rho de Spearman igual a 0.713 y p-valor menor 0.05. Por lo tanto se recomienda invertir en activos fijos principalmente en aquellas herramientas y maquinaria que permitan agilizar el trabajo realizado al momento del manejo del efectivo y atención al cliente.

En relación al objetivo específico 2, se determinó que existe una relación positiva moderada y significativa entre el factor gente y la rotación laboral. Tomando en cuenta los

resultados de la prueba de correlación de rho de Spearman igual a 0.636 y p-valor menor 0.05. Por lo tanto se recomienda la gestión de recursos humanos mediante convocatorias y capacitaciones del personal, asimismo se debe compartir información y realizar actividades de integración.

En relación al objetivo específico 3, se determino que existe una relación positiva moderada y significativa entre el factor tecnología y la rotación laboral. Tomando en cuenta los resultados de la prueba de correlación de rho de Spearman igual a 0.713 y p-valor menor 0.05. Por lo tanto se recomienda fortalecer el uso de canales digitales de los clientes ampliando la difusión de las ventajas que estos tienen como lo son el ahorro de tiempo, el estar operativos las 24 horas, brindar una mayor seguridad y permitir llevar un control de las finanzas personales lo cual permitirá que el personal training ocupe tiempo en otras actividades mas importantes como el manejo del efectivo en vez de brindar consejos que pueden ser consultados fácilmente en los canales digitales.

REFERENCIAS

- Anderson, D., Sweeney, D., Williams, T., Camm, J. y Cochran, J. (2019). *Estadística para negocios y economía*. Cengage.
- Arias, A. S. (Julio de 2017). *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Agurto, R., y Cornejo, T. (2020). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Agua de Mesa ASLU en la ciudad de Piura, año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6973/1/REP_ADMI_ROBERTO.AGURTO_TIFANY.CORNEJO_INFLUENCIA.CULTURA.ORGANIZACIONAL.DESEMPE%c3%91O.LABORAL.TRABAJADORES.EMPRESA.AGUA.MESA.ASLU.PIURA.2020.pdf
- Altamirano, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Altamirano%20Oje da%2c%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, N. (2018). *Rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35447/Becerra_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanchard, O. (2017). *Macroeconomía*. Pearson.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). Pearson.
- Cabrera, I. (2015). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 13(4), 335-355.
https://www.researchgate.net/publication/307748195_Gestion_del_talento_humano

y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo sede Huaral 2014

Cantillo, E., y Daza, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas. *Escenarios*, 9(1), 18-23.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3874557>

Concepto. (2023). *Productividad*.

<https://concepto.de/productividad/#:~:text=Ejemplo%20de%20productividad-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20productividad%3F,cuota%20m%C3%ADnima%20de%20producci%C3%B3n%20indispensable>

Condori-Ojeda, Porfirio (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.

Dávila, K. y Maguiña, R. (2019). *Impacto de la rotación laboral en el desempeño organizacional de las microempresas del sector manufactura en Lima Centro* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648696/DavilaAK.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Enciclopedia Humanidad. (2023). *Productividad*. <https://humanidades.com/productividad/>

Flores, F. (2020). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa de seguridad La Frontera SAC de la ciudad de Trujillo, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24175>

Hernández, C., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. McGraw Hill.

Iglesias, I. (17 de abril de 2021). Cultura organizacional y transformación. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/119013-cultura-organizacional-y-transformacion>

Instituto Nacional para la Evaluación y Pontificia Universidad Católica de Chile (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Cuaderno de trabajo

Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

- Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Ocampo, G. (01 de febrero de 2022). GPTW™ Perú: 20 años ayudando a las organizaciones a transformarse en mejores lugares para trabajar. *Great Place To Work*.
<https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/art%C3%ADculos/articulos-peru/gptw-per%C3%BA-20-a%C3%B1os-ayudando-a-las-organizaciones-a-transformarse-en-mejores-lugares-para-trabajar>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*. 35 (1) 227-232.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Pursell, S. (2023). *Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos*.
<https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Ramos, E. (2022). *Influencia de la cultura organizacional en productividad de colaboradores en una universidad privada de Chimbote, 2022* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102902/Ramos_FEL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sánchez, J. y Zavaleta, M. (2021). *Rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa El Salvador (Lima-Perú)* [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur].
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2199/TL-Sanchez%20J-Zavaleta%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saher, N., Khan, D., Shahzad, F. y Qadri, S. (2018). The Impact of Employees' Turnover at the Productivity of a Software. *International Journal of Natural and Engineering Sciences*, 9 (3), 23-27. https://www.researchgate.net/profile/Dost-Khan-5/publication/290883788_The_Impact_of_Employees%27_Turnover_at_the_Productivity_of_a_Software/links/586b5fa008ae6eb871bb449d/The-Impact-of-Employees-Turnover-at-the-Productivity-of-a-Software.pdf

- Salazar, J. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de finanzas en la empresa NGR Perú S.A. – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1211/SALAZAR%20PIMENTEL%2c%20JHAIR%20JOSIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, L. (2015). *El clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa constructora COAM Contratistas S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2106/sanchezdiaz_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tuapanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de cronbach to validate a questionnaire for the use of ict in university teachers. *Estudios Pedagógicos*. 1 (10). <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre/article/view/141>
- Vizueta, G. (2021). La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil. *Universidad Salesiana*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20088/1/UPS-GT003166.pdf>
- Zamora, S. (2020). *Análisis de la cultura organizacional en la productividad de los empleados 2016-2020* [Tesis de pregrado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio institucional de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/10329>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Carta de autorización de uso de información de empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Yo FELIX HIDALGO RIVERA
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 32543824 en mi calidad de GERENTE DE AGENCIA
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de DIVISION DE CANALES DE ATENCION
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución BANCO DE CREDITO DEL PERU
(Nombre de la empresa)
con R.U.C. N° 20100047218, ubicada en la ciudad de TRUJILLO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,
Al señor VERA VERA KARLA STEPHANY AZAÑERO VELASQUEZ ROYNA
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
identificado con DNI N° 73772424 egresado/bachiller de la carrera de 46877875
(Nombre de la carrera profesional) para que utilice la siguiente información de la empresa:

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller
() o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:
() Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
() Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
() Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

Felix Hidalgo R.
Gerente de Agencia
DNI 32543824 / MAT 218867
División de Canales de Atención

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 32543824

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

[Firma]

Firma del Egresado o Bachiller
DNI: 73772424

ID DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
DE VIGENCIA	13/09/2019				



Trujillo, 08 de setiembre de 2022.

Carta N° 01-2021/ DPTO.HUM-UPNT

Estimado Sr. Félix Hidalgo Rivera
Gerente de agencia Bcp El Mayorista
Presente. -

Es grato dirigirme a su persona para hacerle llegar un cordial saludo y presentar a, **VERA VERA KARLA STEPHANY** y **AZAÑERO VELASQUEZ REYNA MILAGRITOS**, estudiantes de la carrera de Ingeniería Empresarial, sede Trujillo, de la Universidad Privada del Norte; quienes tienen interés de realizar un trabajo de investigación para obtener su título profesional, con información que solicitarán a su representada.

Cabe mencionar que la Universidad Privada del Norte se encuentra debidamente licenciada, y en cumplimiento de su rol en el ámbito de investigación, ha establecido como líneas de investigación: **(1)** Salud pública y poblaciones vulnerables; **(2)** Desarrollo sostenible y gestión empresarial; **(3)** Tecnologías emergentes; las cuales sirven de orientación en los trabajos de investigación que realizan nuestros estudiantes. Asimismo, los resultados del estudio serán comunicados a su empresa a fin de que pueda beneficiar a su organización.

Por lo expuesto y agradeciendo desde ya las facilidades que brinde a nuestros estudiantes, hacemos de su conocimiento que, en cumplimiento de los lineamientos de la ética en la investigación, los cuestionarios incluyen el consentimiento informado que se dará a conocer antes de recabar y/o registrar la información requerida.

Atentamente,

jackeline.perez@upn.edu.pe



Félix Hidalgo R.
Gerente de Agencia
DNI 32543824 / MAT 218867
División de Canales de Atención

Carlos Diez Arenas
Director Académico
Universidad Privada del Norte – Sede Trujillo

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización

TÍTULO: Gestión de capacidades para la innovación y desarrollo del comercio internacional en empresas del sector textil, Trujillo Perú 2022					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><u>GENERAL:</u> ¿Cómo se relaciona la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022?</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> Cómo se relaciona el factor capital y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el factor gente y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022?</p>	<p><u>GENERAL:</u> Existe una relación significativa entre la productividad y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> Existe una relación significativa entre el factor capital y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre el factor gente y la rotación de personal</p>	<p><u>GENERAL:</u> Determinar qué relación entre la productividad laboral y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> Determinar qué relación existe entre el factor capital y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el factor gente y la rotación de personal</p>	<p><u>VARIABLE 1:</u> Productividad laboral</p> <p><u>VARIABLE 2:</u> Rotación del personal</p>	<p>De enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional causal y de diseño no experimental y transversal.</p>	<p><u>POBLACIÓN:</u> Estuvo conformada por el personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022. El cual equivale a 80.</p> <p><u>MUESTRA:</u> Estuvo conformada por 67 colaboradores pertenecientes al personal training de un banco de la ciudad de Trujillo.</p>

<p>¿Cómo se relaciona el factor tecnología y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022?</p>	<p>training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre el factor tecnología y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.</p>	<p>training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el factor tecnología y la rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo en el año 2022.</p>			
--	--	---	--	--	--

ANEXO N° 3. Matriz de consistencia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Productividad laboral	Mateo (2017) define la productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.	Se medirá a través del instrumento del cuestionario en escala Likert para conocer las dimensiones capacidad de absorción de conocimiento, capacidad de gestión de recursos humanos, gestión de marketing y gestión de redes de innovación.	Factor capital	Instalaciones	Ordinal
				Maquinaria	
				Útiles de trabajo	
			Factor gente	Organigrama de funciones	
				Personal	
				Objetivos a cumplir	
				Esfuerzo mental	

				Esfuerzo físico	
				Trabajo en equipo	
			Factor tecnológico	Software	
				Transmisión de información	
				Plataforma	
Rotación del personal	Para Becerra (2018) la rotación de personal es el proceso en el que un trabajador deja su puesto y debe ser reemplazado por otro.	Se medirá a través del instrumento del cuestionario en escala Likert para conocer las dimensiones demanda internacional, capacidad exportadora, innovación	Fenómenos externos	Oferta y demanda de Recursos Humanos	Ordinal
				Circunstancias económicas	

		tecnológica internacionalización.		Oportunidad laboral	
			Fenómenos internos	Política salarial	
				Tipo de supervisión	
				Crecimiento profesional	
				Relaciones internas	
				Recompensa	

ANEXO N° 4. Instrumentos

Cuestionario de rotación del personal

Indicadores	N°	Dimensiones/Ítems	Respuesta				
		Dimensión: Fenómenos externos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Oferta y demanda de Recursos Humanos	1	La convocatoria de trabajadores se hace mediante el reclutamiento interno					
Circunstancias económicas	2	En las empresas del mismo rubro ofrecen trabajo con remuneración similares.					
	3	Empresas del mismo rubro ofrecen mejores beneficios al trabajador y su familia.					
Oportunidad laboral	4	Las oportunidades de empleo son limitadas en las empresas externas					
		Dimensión: Fenómenos internos					
Política salarial	5	El salario recibido cubre necesidades personales y familiares					
	6	Los aumentos de sueldo son establecidos por la empresa anualmente					
Tipo de supervisión	7	Los supervisores de área realizan sus funciones con aptitud y empatía.					
	8	Las ordenes de los supervisores se cumplen sin objeciones					
Crecimiento profesional	9	La flexibilidad del horario de trabajo permite realizar estudios superiores al término de la jornada laboral					
	10	En la empresa hay oportunidades para superarse profesionalmente					
Relaciones internas	11	Los resultados de trabajo alcanzados son el fruto del esfuerzo de todos					
	12	La empresa organiza reuniones mensuales para fortalecer el clima laboral					
Recompensa	13	El trabajo realizado recibe recompensas adicionales y justas					
	14	Nuestro trabajo es recompensado con bonificaciones monetarias o incentivos no monetarios					

Nota: Adaptado de Becerra (2018)

Cuestionario de productividad

Indicadores	N°	Dimensiones/Ítems	Respuesta				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Instalaciones	15	Los ambientes físicos de trabajo son los adecuados					
Maquinaria	16	La cantidad de maquinarias eléctricas son las adecuadas para el personal					
	17	Se logra culminar a tiempo los trabajos por la buena distribución de equipos y maquinarias eléctricas					
Útiles de trabajo	18	En el área de trabajo hay buena distribución de útiles de trabajo					
		Dimensión: Factor gente					
Organigrama de funciones	19	El organigrama de funciones está a la vista de todos los trabajadores					
Personal	20	La experiencia del trabajador es un factor clave para el desarrollo de las operaciones					
Objetivos a cumplir	21	Los objetivos de la empresa y del área son comunicados oportunamente por los superiores					
Esfuerzo mental	22	El trabajo realizado ocasiona cansancio mental al culminar la jornada laboral					
Esfuerzo físico	23	Hay capacitaciones constantes de pausas activas ejecutadas durante las jornadas laborales					
	24	Para culminar los trabajos asignados tenemos comunicación fluida entre todo el equipo de trabajo					
Trabajo en equipo	25	El equipo de trabajo tiene claro las responsabilidades individuales y compartidas					
		Dimensión: Factor tecnología					
Software	26	Las tecnologías de información de la					

		empresas son de ayuda para realizar sus labores					
Transmisión de información	27	La transmisión de la información es fluida con cualquier área de la empresa					
Plataforma	28	El acceso a la plataforma virtual de la empresa es libre y de fácil acceso para los trabajadores					

Nota: Adaptado de Becerra (2018)

ANEXO N° 5. Validación de expertos

Matriz para evaluación de expertos

Título de la investigación:	“Productividad laboral y rotación de personal de un banco de la ciudad de Trujillo 2022”
Línea de investigación:	Recursos Humanos
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Mendoza Otiniano, Royer
El instrumento de medición:	Encuesta - Cuestionario
Variable propositiva	
Variable temática	
Variable fáctica	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		

7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Ampliar las dimensiones de rotación laboral

Firma del experto:



Fuente: Autores del proyecto.

Matriz para evaluación de expertos

Título de la investigación:	“Productividad laboral y rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo 2022”
Línea de investigación:	Recursos Humanos
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Santisteban Martos, Blanca
El instrumento de medición:	Encuesta - Cuestionario
Variable propositiva	
Variable temática	
Variable fáctica	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

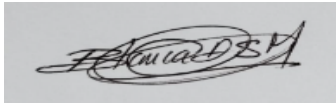
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		

7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Ninguna

Firma del experto:



Fuente: Autores del proyecto.

Matriz para evaluación de expertos

Título de la investigación:	“Productividad laboral y rotación de personal training de un banco de la ciudad de Trujillo 2022”
Línea de investigación:	Recursos Humanos
Apellidos y nombres del experto:	Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano
El instrumento de medición:	Encuesta - Cuestionario
Variable propositiva	
Variable temática	
Variable fáctica	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		

7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

El indicador software perteneciente a la dimensión factor tecnología no está muy claro.

Firma del experto:



Fuente: Autores del proyecto.

ANEXO N° 6. Pruebas de normalidad

Respecto a la prueba de normalidad para las variables de estudio se planteo el siguiente sistema de hipótesis:

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad laboral	0.341	67	0.000
Rotación laboral	0.299	67	0.000

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Según los resultados de la prueba de normalidad en la distribución de los datos y aplicando como criterio a la prueba de Kolmogorov-Smirnov (por ser una muestra mayor a 50 datos); podemos observar que la significancia correspondiente a la prueba estadística es menor a 0.05 en ambas dos variables en estudio; es decir, se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, los datos no se distribuyen de manera normal y corresponde aplicar una prueba no paramétrica (Rho de Spearman para la presente tesis).

Respecto a la prueba de hipótesis para evaluar la normalidad de las dimensiones de la variable productividad laboral se establecio el siguiente sistema de hipótesis:

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Factor capital	0.289	67	0.000
Factor capital	0.339	67	0.000
Factor tecnología	0.270	67	0.000

Nota: Resultados obtenidos mediante el programa estadística IBM SPSS 25

Según los resultados de la prueba de normalidad en la distribución de los datos y aplicando como criterio a la prueba de Kolmogorov-Smirnov (por ser una muestra mayor a 50 datos); podemos observar que la significancia correspondiente a la prueba estadística es menor a 0.05 en todas las dimensiones de la variable productividad laboral; es decir, se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, los datos no se distribuyen de manera normal y corresponde aplicar una prueba no paramétrica (Rho de Spearman para la presente tesis).