STAFF TURNOVER AND PRODUCTIVITY OF THE COMMERCIAL ADVISERS OF A MICROFINANCE INSTITUTION

Janeth Sánchez Rodas [1]; Melissa Allison Zavaleta Cárdenas [2]; Antonio Roberto Huachaca Urbina[3]
[1,3]Universidad Científica del Sur, Perú, *100043789@cientifica.edu.pe, ahuachaca92@gmail.com*
[2]Universidad Científica del Sur, Perú, *100047152@cientifica.edu.pe*

Abstract: The aim of this study was to analyze the relationship between staff turnover and the productivity of commercial consultants in a microfinance institution, Villa el Salvador (Lima-Peru), 2021. In addition, in the specific relationships, the dimensions of the variable personnel turnover: needs for self-realization, salary policy and organizational climate were correlated with the variable productivity. Its approach was quantitative, non-experimental, cross-sectional and with a correlational descriptive scope. The population and sample consisted of 81 employees in the commercial area of a microfinance institution, a branch of Villa el Salvador. Cronbach's alpha coefficient obtained a result for the variable staff turnover of "0.875" and for the variable productivity of "0.886". The results of the inferential statistics indicated correlation values greater than or equal to 0.727 for all hypotheses, being positive in the range from strong to very strong. In addition, it was concluded that companies must manage staff turnover so as not to harm productivity, which is corroborated by Salazar (2019), Ramos (2018) and Landa (2019).

Keywords: Staff turnover, productivity, self-actualization needs, salary policy, organizational climate.

ROTACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES COMERCIALES DE UNA INSTITUCIÓN MICROFINANCIERA

Resumen: ***La finalidad del estudio fue 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. Además, en las relaciones específicas se correlacionó las dimensiones de la variable rotación del personal: necesidades de autorrealización, política salarial y clima organizacional con la variable productividad. Su enfoque fue cuantitativo, no experimental, con un tipo de corte transversal y un alcance descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo integrado por 81 colaboradores del área comercial de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador. El coeficiente Alfa de Cronbach obtuvo un resultado para la variable rotación de personal de "0,875" y para la variable productividad de "0,886". Los resultados de la estadística inferencial señalaron en todas las hipótesis valores de correlación mayores a iguales a 0,727, siendo positivas en el rango de fuerte a muy fuerte. Además, Se concluyó que, deben gestionar la rotación de personal para no perjudicar la productividad., corroborado por Salazar (2019), Ramos (2018) y Landa (2019).***

Palabras clave: Rotación del personal, productividad, necesidades de autorrealización, política salarial, clima organizacional

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones microfinancieras se encuentran a la vanguardia de captar nuevos talentos que formen parte de su equipo de trabajo, por ello buscan atraer al mejor capital humano del mercado para potenciar su crecimiento personal y profesional, y contribuir con los resultados de la organización. También existen otras organizaciones que no prestan atención a su capital humano, y les exigen cumplir con los resultados sin brindarles todas las herramientas necesarias que les permita un mejor desenvolvimiento en sus funciones, la cual genera desmotivación en los colaboradores que inclusive puedan tomar la decisión de migrar a otra empresa que preste mejores condiciones, esto traería como consecuencia el incumplimiento de los resultados.

Según Mondy [1], gran parte de los colaboradores buscan mejorías en su crecimiento profesional, por ello migran a distintas empresas con el fin de buscar mejores oportunidades de trabajo, es allí donde los administradores deben ser conscientes de que la rotación implica un costo elevado, peor aún si la rotación es muy constante, por lo tanto, deben generar estrategias de retención para la fuga del personal.

Conforme a Novella [2], en su estudio "Millennials en América Latina y el Caribe: ¿trabajar o estudiar?" elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo, señala que el 84% de las personas encuestadas cuentan con un trabajo de igual o de menor calidad con respecto a su anterior trabajo, y el 16% sí cuentan con mejores condiciones de trabajo a la anterior. El estudio indica que existe un gran porcentaje de personas que no mejoran sus condiciones laborales, debido a que rotan a empresas informales o microempresas con un menor crecimiento en el mercado, ofreciendo sueldos bajos. También se debe a que no cuentan con perfiles educativos, los cuales no les permite obtener mejores puestos y beneficios en la organización.

Conforme al diario elEconomista [3], señala en su análisis de Indicadores PwC-Saratoga, PwC: PricewaterhouseCoopers, el Perú ha presentado un índice mayor de rotación de personal con respecto a los países de Latinoamérica con un promedio de 20,7% de fuga de personal, lo cual repercute de manera negativa en la productividad y en los costos no planificados para la contratación del nuevo personal.

Dentro de la institución microfinanciera objeto de estudio se presenta rotación de personal, ya que otras empresas ofrecían beneficios para retener a su personal, como los pasaje de movilidad, bono fijo por 3 meses, el rango del bono variable era mucho mayor, la meta de colocaciones en clientes y saldo es menor que otras instituciones microfinancieras, es por ello por lo que los asesores comerciales migran a otras empresas con la idea de mejorar sus condiciones laborales conforme a sus resultados. Además, se catalogan puestos en el área comercial, tales como junior 1, junior 2, senior, máster y funcionario, los cuales tienen un sueldo diferente por cada nivel. En muchas ocasiones cuando un personal nuevo ingresa a la entidad financiera con una categoría y sueldo mayor, y no presenta los resultados requeridos, conlleva a la insatisfacción de los demás colaboradores, provocando así la fuga del capital humano y afectando en la productividad, ya que cuando un personal rota a otra institución deja un vació dentro de la empresa, generando una sobrecarga de funciones a los demás colaboradores impactando en sus resultados.

Por ello, se determinó analizar la rotación del personal y la productividad para tomar mejores decisiones estratégicas respecto a la gestión de talentos, con el propósito de alcanzar un compromiso de los empleados con la empresa.

Ante lo expuesto, se planteó el siguiente problema general de investigación ¿Existe relación entre la rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera? Del mismo modo, en los problemas específicos, comprendió evaluar las existencia de relación de las dimensiones de la variable rotación personal: necesidades de automatización, política salarial y clima organizacional, con la variable productividad.

La investigación sostuvo una justificación teórica porque el trabajo extenderá los conocimientos existentes con relación a la rotación del personal cogiendo como base la teoría de Chiavenato, Vallejo y Cubillos et al.[4][5][6], y para productividad la teoría de la Organización Internacional del Trabajo, Gutiérrez y Ramírez et al.[7][8][9]. Se justifica de manera práctica porque contribuirá en la solución de la problemática planteada de la institución microfinanciera, puesto que al tener una mejor gestión de rotación del personal repercute en los resultados finales de la empresa, ya que estas trabajan con capital humano que muchos de ellos generan valor y es importante mantenerlos en la organización, ya que la rotación del personal está firmemente relacionada con la productividad. Se justifica de manera metodológica, dado que se recolectó data para luego ser evaluada, originando la creación de un nuevo instrumento

para analizar la información y medir la relación entre rotación del personal y productividad.

Respecto a la rotación del personal, Chiavenato [4], menciona que se refiere a la fluctuación de personas que salen o ingresan en una organización, en un tiempo determinado. El autor señala que la rotación puede ser incitado por la empresa con la finalidad de mover a uno o varios colaboradores por otros que se encuentren mejor preparados en el ámbito personal y profesional. En el caso que no sea provocado por la empresa tiene la responsabilidad de analizar e identificar los posibles motivos de la salida del personal, ya que si continua de esta manera, se verá afectada la gestión de la empresa. Por otro lado, Vallejo [5] señala, por cada salida de un colaborador en una determinada empresa, se verá reemplazado por uno nuevo, para que de esta manera la continuidad de las funciones y el logro de objetivos no se vea perjudicado. Asimismo, Cubillos [6] mencionan 3 causas de la rotación del personal, una de ellas son políticas organizaciones donde incluye la administración del personal, condiciones del empleo, política salarial; la segunda causa son los factores motivacionales como la estabilidad laboral, remuneración y beneficios, plan de carrera, y por último las asociadas a la cultura y clima organizacional como los valores, liderazgo, miedo a la autoridad y estrés en lugar de trabajo.

En la investigación se definió 3 dimensiones relacionadas a la rotación del personal, utilizando como fuente de información a [4]: necesidades de autorrealización, política salarial y clima organizacional. Con respecto a la primera dimensión, el autor explica que las necesidades de autorrealización son las aspiraciones que una persona desea alcanzar en cuanto a su crecimiento personal y profesional. La segunda dimensión, política salarial, se define como el conjunto de normas e instrucciones que definen las empresas con respecto a las remuneraciones de sus colaboradores. Por último, la tercera dimensión, clima organizacional, señala que se encuentra conectado estrechamente con la motivación que ejerce la empresa con los colaboradores; es decir, cuando la motivación por parte de los empleados es alta, el clima organizacional será alto y viceversa.

La OIT: Organización Internacional de Trabajo [7], expresa que, la productividad se basa en el eficiente uso de los recursos e innovación para incrementar el valor agregado a los productos y servicios de una empresa. Asimismo, Gutiérrez [8] indica que, se puede medir la productividad de acuerdo con los resultados alcanzados por los colaboradores, nivel ventas o utilidades, tiempo empleado por un determinado trabajo, horas de las máquinas, entre otros. En su artículo de Ramírez et al. [9] manifiestan que, la productividad no es medido en base al tiempo que pasan los colaboradores en ella, sino a las condiciones de trabajo que permita mejorar su desempeño del factor humano, también menciona que las nuevas generaciones señalan a un nuevo cambio, por lo que la medición de la productividad será en base a las características propias de cada generación. La OIT [7], menciona dos tipos de factores que se relacionan positiva o negativamente en la productividad en una empresa: 1) Factores internos: Es controlado por el administrador de la empresa, abarca problemas que pueden presentar los equipos y/o maquinarias, calidad del bien y/o servicio, las habilidades y motivaciones de los colaboradores, entre otros. 2) Factores externos: No son controlados por la empresa, ya que engloba factores como infraestructura, situación actual del mercado, el clima, etc. Cuando es negativo el impacto, la empresa debe tomar decisiones como el de reinventar la empresa, cambio del giro del negocio, entre otros.

En base a la variable productividad se ha desarrollado 3 dimensiones: Estabilidad laboral, salud y seguridad, y desarrollo de los empleados. En la primera dimensión de esta variable, la OIT[7] señala que un colaborador mantendrá su puesto, si cuenta con buena remuneración y buenas condiciones de trabajo. En la segunda dimensión, salud y seguridad, se menciona que la empresa tiene la responsabilidad de cumplir con todas las medidas de seguridad y salud con todos sus colaboradores, así como también de capacitar sobre los cuidados que deben de seguir en caso de que suceda algún evento fortuito. Y, con respecto a la tercera dimensión, cultura del lugar de trabajo, se refiere a la personalidad de la empresa y tipo de gestión del alto mando. Esta personalidad se puede reflejar en los valores, código de conducta y de vestimenta, principios, relación entre colaboradores y jefes.

II METODOLOGÍA

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que se busca explicar la relación entre las variables de estudio con un tipo de corte transversal; el diseño es no experimental con un alcance descriptivo – correlacional.

La investigación se trabajó con una muestra censal, estando conformada por 81 colaboradores de una institución microfinanciera que se desempeñaron en el área comercial. Es importante destacar, que por motivos de las limitaciones de aislamiento y/o salud de los colaboradores, el universo de participantes objetivo fue mayor al indicado. Por esta razón, la muestra quedó representada por los participantes que estuvieron actos a involucrarse en el estudio.

El cuestionario escala de Likert contuvo 24 ítems; para comprobar la variable Rotación del personal basado en el autor Chiavenato [4], se formularon 12 ítems para las siguientes dimensiones: necesidades de autorrealización, política salarial y clima organizacional. Para comprobar la variable Productividad, se adecuó tomando como base el libro de la OIT [7], las cuales se formularon 12 ítems para las siguientes dimensiones: estabilidad laboral, salud y seguridad y cultura del lugar de trabajo.

La escala de valoración de Baremo para la variable Rotación de personal y Productividad se consideró en un rango de 12 a 18 como nivel bajo, seguido el rango de 29 a 44 como nivel medio, y el rango de 45 a 60 como nivel alto.

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de 3 jueces expertos. Para la confiabilidad del instrumento, se realizó mediante el Alfa de Cronbach (α¨), la cual se llevó a cabo mediante una prueba piloto. Para la variable Rotación de personal se obtuvo un resultado de "0,875" el cual indica que es confiable y por ende aceptado. Por otro lado, para la variable Productividad, el Alfa de Cronbach (α) fue de "0,886" indicando también su fiabilidad.

La información adquirida fue tratada y examinada a través de estadísticos, tales como frecuencias y porcentajes. Además, se empleó la prueba no paramétrica a través, del estadístico Kolmogórov-Smirnov para determinar si la muestra tenía distribución normal o no, y así, establecer el estadístico a utilizar, que en este caso se empleó el Rho de Spearman para analizar el Coeficiente de correlación.

En la presente investigación se presentaron limitaciones como al realizar la encuesta; ya que, para la recaudación de los datos se tomó un mayor tiempo de lo previsto por demora de los asesores comerciales. Otra limitación fue la poca participación de los colaboradores debido a la Covid-19, ya que algunos se encontraban delicados de salud y/o aislados.

III RESULTADOS

a. Análisis estadístico de la muestra

Tanto para la población como para la muestra, se realizó 81 encuestas a los asesores comerciales de una institución microfinanciera, de las distintas edades tanto hombres y mujeres.

b. Análisis estadístico descriptivo de las variables

En la tabla 1, se observa los datos obtenidos de la encuesta que se realizó a los colaboradores; donde la variable Rotación del personal destaca el nivel alto con una proporción de 48 personas encuestadas, logrando un 59% de participación de toda la data. Lo mismo sucede con la segunda variable Productividad, donde el nivel Alto tiene una mayor participación con 49 encuestados equivalentes al 60% de toda la data.

c. Prueba de normalidad

Se considera la prueba de Kolmogórov-Smirnov, puesto que la muestra es mayor a 50, donde al tener un $p < 0,05$ quiere decir que no tienen distribución normal, si fuera $p > 0,05$ significa que tiene distribución normal.

Se tiene como resultado la tabla 2, donde se observa que los elementos como necesidades de autorrealización, clima organizacional y cultura del lugar de trabajo son $p < 0,05$, esto quiere decir que no tiene distribución normal, a diferencia de los otros elementos donde $p > 0,05$, indicando que tienen distribución normal; al tener como resultado distintos p, se considera que no tiene distribución normal. Por consiguiente, el coeficiente de correlación a utilizar es Rho de Spearman con el fin de conocer el grado de correlación de las variables objeto de estudio.

TABLA I
ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES: ROTACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD

Escala	Rotación de personal		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	1%	4	5%
Nivel medio	32	40%	28	35%
Nivel alto	48	59%	49	60%
Total	81	100%	81	100%

TABLA II
PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smimov		
Variables / dimensiones	Estadístico	gl.	sig.
Necesidades de autorrealización	.130	81	.002
Política salarial	.106	81	.026
Clima organizacional	.179	81	.000
Rotación de personal	.092	81	.089
Productividad	.094	81	.072
Cultura del lugar de trabajo	.162	81	.000

d. Prueba de correlación de hipótesis general

Posteriormente, se presenta la información a fin de analizar el objetivo general e identificar si existe relación entre la rotación del personal y productividad, para ello, la hipótesis general tomará como nombre hipótesis alterna (Ha) y se planteará la hipótesis nula (Ho) con el fin de contrastar si se rechaza o acepta esta última.

Objetivo general: Analizar la relación que existe entre la rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Hipótesis general (Ha): Existe una relación directa entre la rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

La prueba no paramétrica que emplear es “Rho de Spearman”, conforme Hernández et al. [10] menciona que, son encargadas de medir la correlación, cuyas variables tienen una medición ordinal y que los coeficientes oscilan entre -1 (correlación negativa completa) a 1 (correlación positiva completa), el 0 señala que no existe correlación.

Para la comprobación de las hipótesis se ha trabajado con un nivel de confianza del 95%, de acuerdo con Hernández et al. [10], quienes explican el grado de significancia, donde si $p < 0.05$ significa que presenta un 95% de seguridad de que la correlación sea cierta y 5% de error.

Se obtuvo como resultado en la tabla 3 un valor de “Rho de Spearman” de “0,822”, indicando que está cerca a uno, por lo que existe una correlación positiva moderada, esto quiere decir, a medida que realicen una mejor gestión en la rotación del personal se verá una mejor productividad. Asimismo, el p-valor es de “0,000” menor al 0.05, indicando el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que establece la relación directa entre la rotación del personal y productividad de los asesores comerciales de una Institución Microfinanciera.

TABLA III
PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL (ROTACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD)

			Rotación de personal	Productividad
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (Bilateral)		,000
		n.		81
	Productividad	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (Bilateral) n	,000	
			81	81

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

Objetivo específico 1: Evaluar la relación que existe entre las necesidades de autorrealización y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Hipótesis específica 1 (Ha): Existe relación directa entre las necesidades de autorrealización y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Ho: No existe relación directa entre las necesidades de autorrealización y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

De acuerdo con la información obtenida en la tabla 4, se encontró una correlación positiva moderada porque su coeficiente de correlación "Rho de Spearman" es "0,708" acercándose a uno, eso quiere decir, si la dimensión necesidades de autorrealización aumenta, la variable de productividad también lo hace. Asimismo, el p-valor es de "0,000" menor al 0,05, indicando el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que establece la relación directa las necesidades de autorrealización y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera.

Objetivo específico 2: Evaluar la relación que existe entre la política salarial y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Hipótesis específica 2 (Ha): Existe relación directa entre la política salarial y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Ho: No existe relación directa entre la política salarial y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

De acuerdo con la tabla 5, se identificó una correlación positiva moderada porque su coeficiente "Rho de Spearman" es "0,770" acercándose a uno, eso quiere decir, si la dimensión política salarial aumenta, la variable productividad también lo hace. Asimismo, el p-valor es de "0,000" menor al 0,05, indicando el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna, afirmando la relación directa entre la política salarial y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera.

TABLA IV
PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1
(NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN Y PRODUCTIVIDAD)

			Necesidades de autorrealización	Productividad
Rho de Spearman	Necesidades de autorrealización	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) n.	1,000	,708** ,000 81
	Productividad	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) n	,708** ,000 81	1,000 81

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

TABLA V
PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2
(POLÍTICA SALARIAL Y PRODUCTIVIDAD)

			Política salarial	Productividad
	Política salarial	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral)	1,000	,770** ,000 81
Rho de Spearman		n.		
	Productividad	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) n	,770** ,000 81	1,000 81

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

Objetivo específico 3: Evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Hipótesis específica 3 (Ha): Existe relación directa entre el clima organizacional y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera, sede Villa el Salvador (Lima-Perú), 2021.

Conforme los resultados de la tabla 6, presenta una correlación positiva moderada puesto que su coeficiente "Rho de Spearman" es "0,727" acercándose a uno, eso quiere decir, si la dimensión clima organizacional aumenta, la variable de productividad también lo hace. Asimismo, el p-valor es de "0,000" menor al 0,05, indicando el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna, estableciendo la relación directa entre el clima organizacional y productividad de los asesores comerciales de una institución microfinanciera.

TABLA VI
PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3
(CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD)

			Clima organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) n.	1,000	,727** ,000 81
	Productividad	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) n	,727** ,000 81	1,000 81

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

IV DISCUSIÓN

La hipótesis general, especificada por la relación entre rotación del personal y productividad, y confirmado por el resultado del coeficiente de correlación "Rho de Spearman" de "0,822", indica que existe una correlación positiva moderada. Esto se argumenta con la investigación de Salazar [11], donde manifiesta que la rotación del personal es beneficioso siempre y cuando sea rotado dentro de la organización y que es necesario la gestión de la rotación externa, porque si sucede continuamente puede ser perjudicial para la empresa. Es más, se confirma con la investigación de Ramos [12],

determina que existen factores internos (remuneración, incentivos que no se ajustan con el esfuerzo de los trabajadores, no ofrecen línea de carrera, capacitaciones para empoderar y potenciar al personal), y externos (oferta y demanda, mejores condiciones de la demanda, economía) en la rotación de personal que influyen en la decisión del colaborador al momento de migrar a otra empresa, las cuales incurren en los resultados de la misma, poniendo en peligro la existencia, permanencia y competitividad de la organización en el mercado. Del mismo modo coincide con Landa [13], menciona que uno de los factores que afecta la rotación es la selección y contratación del personal, ya que al contratar un nuevo personal toma un periodo de tiempo hasta que se adapte con los procesos de la organización incumpliendo con los resultados los cuales generan una baja productividad; por ello, mencionan que el área de recurso humanos es una pieza importante en la rotación del personal.

Respecto a la primera dimensión necesidades de autorrealización y la variable productividad, se logró demostrar que existe una correlación positiva moderada "Rho de Spearman" de "0,708". Valorando la información de Chiavenato [4], donde manifiesta que las necesidades de autorrealización motivan al ser humano a superarse y ser competitivos. Esto significa que el potenciar a los colaboradores para que sean más competitivos, manejen adecuadamente su inteligencia emocional, desarrollen sus habilidades y sean autónomos en sus decisiones, permite una alta satisfacción en los trabajadores, y con ello un resultado positivo en la productividad.

Por otro lado, la dimensión política salarial y la variable productividad, el coeficiente de correlación "Rho de Spearman" fue de 0,770", confirmando una correlación positiva moderada. Esto es fundamentado con la investigación de Salazar [11], quien determinó que los bajos sueldos presentan una importante relación con la productividad, puesto que se debe a que el sueldo percibido por el personal del área de atención al cliente no recompensa la alta exigencia en la pronta atención y solución de consultas y reclamos que realizan de manera diaria; además de no ser capacitados de manera correcta para que puedan ejercer bien sus labores; lo que conlleva a la disconformidad. Esto confirma que, existe una correlación directa entre la dimensión y la variable, ya que los incentivos económicos como remuneraciones, bonificaciones, pasajes de movilidad, entre otros, son importantes dentro de una organización y deben ser gestionadas de la mejor forma para generar un resultado positivo en la productividad.

Por su parte en la dimensión clima organizacional y la variable productividad, se logró evidenciar el coeficiente de correlación "Rho de Spearman" de "0,727", lo que indica una correlación positiva moderada. Está es respaldada por la investigación de Altamirano [14], donde considera que el personal se da cuenta si la empresa está impulsando el liderazgo, la autonomía, trabajo en equipo, la motivación, incentivos e igualdad, entre otros, porque trae como resultado que el personal sea más eficiente en sus funciones. Esto implica que los colaboradores requieren estar motivados para desenvolverse en un adecuado clima laboral impactando de manera positiva en la productividad de la organización.

Cabe señalar que el estudio se desarrolló en el año 2021, en plena coyuntura post inicial de la pandemia por COVID-19, lo cual supuso retos significativos para la operación normal de las instituciones. Si bien se consideró esta situación como una limitación en la recolección de datos debido a la ausencia o aislamiento de algunos colaboradores, los resultados muestran niveles altos tanto en rotación como en productividad. Esta aparente contradicción puede entenderse a partir de las dinámicas organizacionales específicas del periodo. Por un lado, muchas microfinancieras implementaron estrategias agresivas para captar talento, lo que explica una rotación elevada motivada por mejoras laborales. Por otro lado, al interior de la institución estudiada se adoptaron medidas de adaptación —como teletrabajo, metas ajustadas, incentivos adicionales y apoyo a la salud del personal— que permitieron sostener e incluso elevar la productividad de los colaboradores activos. Este contexto sugiere que, lejos de ser un factor exclusivamente negativo, la pandemia actuó como catalizador de cambios organizacionales que impactaron directamente en ambas variables estudiadas. Por lo tanto, los resultados deben interpretarse considerando estas particularidades del contexto pandémico.

V CONCLUSIONES

Con relación al objetivo general se concluyó que el capital humano es pieza clave en cualquier organización, ya que a medida que el personal adquiere experiencia dentro de la empresa y se forma mediante estudios, capacitaciones, entre otros, es enriquecedor la información que pueden aportar y compartir para mejorar los resultados actuales, por ello es importante analizar el impacto de la rotación del personal en la empresa, para desarrollar estrategias y evitar perjudicar la productividad.

Por otro lado, para el objetivo específico 1, se determinó que el querer desarrollarse y/o mejorar las habilidades personales y profesionales en el centro de trabajo es muy valorado por el colaborador para mejorar su desempeño y productividad para la empresa.

Asimismo, para el objetivo específico 2, se concluyó que el desempeño de la mayoría de los asesores es en base a su remuneración, incentivos económicos conforme el cumplimiento de sus metas, bonificaciones fijas y variables, los cuales se miden conforme al logro de sus indicadores mensuales.

Por último, el objetivo específico 3 explica que es de suma importancia que exista un ambiente agradable en donde se fomente el trabajo en equipo, se generen grados de liderazgo, comunicación, participación e integración entre los distintos miembros de la organización, trayendo como resultado un buen desempeño en sus labores y un mejor resultado a nivel Institucional.

Desde la perspectiva de las recomendaciones, es necesario destacar, que la institución microfinanciera identifique las sucursales que presenten un alto grado de fuga de talento e identificar los motivos de su retiro, para así tener una base de datos de primera mano, para generar estrategias de retención y/o mejoras dentro de la institución, con la finalidad de no tener un impacto negativo en la productividad.

En esa misma línea, las instituciones microfinancieras deberán empoderar a sus colaboradores asignándoles funciones de mayor cargo y estas sean recompensados monetariamente; además, que se les asignen un equipo de trabajo para que demuestren su capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.

Asimismo, se recomienda que reestructuren su política salarial y se asignen las remuneraciones, bonificaciones, movilidad u otros incentivos en base a su categoría y resultados, motivándolos y apoyándolos en su categorización a una escala mayor para que mejoren su sueldo y puedan generar un mayor resultado.

Por otro lado, las empresas deberán realizar reuniones de integración con todos los miembros de cada agencia, así como también a nivel nacional, con la finalidad de generar una mejor

relación entre las distintas áreas y que la comunicación sea vertical, con ello se busca mejorar el clima organizacional.

Por último, es importante incentivar a la comunidad académica realicen una investigación explicativa (causa – efecto), para así conocer la influencia que genera la rotación del personal en la productividad. El presente estudio ha permitido corroborar los estudios previos de que, sí existe relación entre las dos variables y contribuir con las instituciones microfinancieras que presentan un alto grado de fuga de personal y se ven afectados en sus resultados de su productividad.

REFERENCIAS

[1] R. Mondy, Administración de Recursos Humanos, 11th ed., México: Pearson Educación, 2010.

[2] R. Novella, "Rotación laboral y calidad del empleo entre los jóvenes de América Latina y el Caribe," Banco Interamericano de Desarrollo, 12 de agosto de 2019. [Blog]. https://blogs.iadb.org/trabajo/es/rotacion-laboral-y-calidad-del-empleo-entre-los-jovenes-de-america-latina-y-el-caribe/

[3] elEconomista. El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas. 16 de diciembre 2019. [elEconomista]. https://acortar.link/zVjXk8

[4] I. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. 9th ed., México: McGraw Hill, 2011

[5] L. M. Vallejo, Gestión del talento humano. 2016. Ecuador, ESPOCH.

[6] C. H. Cubillos, M. A. Reyes & M. T. Londoño. "Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie". Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, vol. 7, no. 1, pp. 58-66, 2017. https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/230

[7] OIT: Organización Internacional de Trabajo, OIT. recurso humano y la productividad. Ginebra: OIT, 2016. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/@ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

[8] H. Gutiérrez, Calidad total y productividad, 3rd ed., México: McGraw-Hill, 2010.

[9] O. Ramírez, J. Patiño, M. Patiño, & M. Cuéllar, "Measurement of work behavior and its impact on productivity". Instituto Politécnico Nacional, vol. 24, no. 3, pp. 1305-1312. 2020 http://dx.doi.org/10.13053/CyS-24-3-3489

[10] R. Hernández, C. Fernández & P. Baptista. Metodología de la Investigación, 6th ed., México: McGraw-Hill, 2014.

[11] S. B. Salazar. "Rotación del personal y productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial Comas – 2018", tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú, 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28544/Salazar_SBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[12] K. D. Ramos. "Rotación del personal y la productividad laboral en una cooperativa de ahorro y crédito en Huancayo". tesis de Bachiller, Universidad Continental, Perú, 2018. Perú.https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5211/1/IV_FCE_309_TE_Ramos_Tapia_2018.pdf

[13] L. C. Landa. "Rotación de personal y su relación con la productividad en la financiera Crediscotia - Comas 2019", tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Perú, 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42943/Landa_CLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[14] R. Altamirano. "Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado", tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Perú. 2020. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Altamirano%20Ojeda%2c%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y