

Personnel Turnover and the Productivity of the collaborators of a Financial Services company in Lima

Miriam Milagros Cabana Ramos, *Bachiller* ¹, Leidy Lucia Méndez-Gutiérrez, *Doctora* ², Katherine Roxana Flores-Dianderas, *Bachiller* ³

¹Universidad Privada del Norte, Perú, Miriam_cabana7@hotmail.com

²Universidad Privada del Norte, Perú, Leidy.mendez@upn.pe

³Universidad Privada del Norte, Perú, Ktherine.fd@gmail.com

Abstract. - This study how frequent employee turnover generates economic and time losses in a financial services company due to the costs associated with the selection, training, and induction of new workers. The main objective was to determine the relationship between employee turnover and productivity among employees of a financial services company in Lima. A correlational non-experimental design was employed, involving a population of 45 employees from the sales advisory department. Data collection was conducted using a survey technique and a questionnaire adapted from the Instituto Tecnológico de la Laguna, which achieved Cronbach's alpha reliability levels of 0.865 for employee turnover and 0.879 for productivity. The results showed that 33.3% of the employees perceived a medium-level relationship between employee turnover and productivity, while 22.2% indicated a high-level relationship. The Spearman's Rho correlation coefficient was 0.100, indicating a very weak correlation between the variables, with a significance value of 0.513. Therefore, it was concluded that there is no statistically significant relationship between employee turnover and productivity.

Keywords: Employee turnover, productivity, job satisfaction, efficiency, effectiveness.

Rotación de Personal y la Productividad de los colaboradores de una empresa de Servicios Financieros en Lima

Resumen. - El presente estudio exploró cómo la rotación frecuente de personal ocasionó pérdidas económicas y de tiempo en una empresa de servicios financieros debido a los costos asociados con la selección, capacitación e inducción de nuevos trabajadores. El objetivo general fue determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad en los colaboradores de una empresa de servicios financieros en Lima. Se empleó un diseño correlacional no experimental y se trabajó con una población de 45 colaboradores del área de asesoría de ventas. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario adaptado del Instituto Tecnológico de la Laguna, que alcanzó niveles de confiabilidad alfa de Cronbach de 0,865 para la rotación de personal y 0,879 para la productividad. Los resultados mostraron que el 33,3% de los colaboradores percibieron una relación de nivel medio entre la rotación de personal y la productividad, mientras que el 22,2% indicaron una relación alta. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,100, indicando una correlación muy débil entre las variables, y un valor de significancia de 0,513, concluyendo que no existe una relación estadísticamente significativa entre la rotación de personal y la productividad.

Palabras clave-- Rotación de personal, productividad, satisfacción laboral, eficiencia y eficacia.

Abstract. - This study how frequent employee turnover generates economic and time losses in a financial services company due to the costs associated with the selection, training, and induction of new workers. The main objective was to determine the relationship between employee turnover and productivity among employees of a financial services company in Lima. A correlational non-experimental design was employed, involving a population of 45 employees from the sales advisory department. Data collection was conducted using a survey technique and a questionnaire adapted from the Instituto Tecnológico de la Laguna, which achieved Cronbach's alpha reliability levels of 0.865 for employee turnover and 0.879 for productivity. The results showed that 33.3% of the employees perceived a medium-level relationship between employee turnover and productivity, while 22.2% indicated a high-level relationship. The Spearman's Rho correlation coefficient was 0.100, indicating a very weak correlation between the variables, with a significance value of 0.513. Therefore, it was concluded that there is no statistically significant relationship between employee turnover and productivity.

Keywords-- Employee turnover, productivity, job satisfaction, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las organizaciones empresariales han tenido que enfrentar diversos procesos de adaptación a los cambios acelerados que impone la sociedad moderna. La falta de una adaptación oportuna y adecuada puede llevar a las empresas a desaparecer o a ver disminuidas sus utilidades progresivamente, quedando rezagadas en un entorno competitivo [1].

En este contexto, el personal de las empresas desempeñó un rol crucial, siendo el responsable de garantizar el flujo de

procesos internos y externos y permitiendo que la empresa alcance sus objetivos. El personal constituye la columna vertebral de la empresa, esencial para lograr su visión y misión [2].

Actualmente, las empresas se enfrentan a problemas complejos que afectan directamente su estabilidad, así como la percepción de estabilidad entre sus trabajadores. Entre estos problemas se encuentran las decisiones volubles de los clientes, la competitividad industrial, los desequilibrios económicos y sociales generados por eventos naturales, conflictos bélicos, la pandemia de Covid-19, entre otros. Estos factores obligaron a las organizaciones a tomar decisiones difíciles, como la rotación constante del personal [3].

La rotación de personal generó pérdidas económicas y de tiempo para las empresas debido al costo del personal y la contratación de reemplazos, así como la necesidad de capacitar e inducir a los nuevos empleados para formar equipos competentes que generen ventajas competitivas [4]. Esta situación también afectó a la región latinoamericana, donde la rotación de personal estuvo vinculada a la insatisfacción y elementos culturales que influyen en la productividad de las empresas [5].

En Lima, la rotación de empleados se evidenció en varios sectores empresariales, especialmente en el sector financiero. Se registró un promedio de rotación del 20% en empleados y un 6% en gerentes en empresas financieras. Las empresas grandes del rubro mostraron una mayor rotación en puestos de gerencia, alcanzando un 13% en comercio y recursos humanos, lo cual impactó negativamente en la productividad del personal [6].

Específicamente, en una empresa de servicios financieros de Lima durante 2023, se observó un incremento en la rotación de personal, con consecuencias como aumento de costos, pérdida de talentos, afectación de la moral de los empleados y una baja en la productividad. Ante esta realidad, y considerando la productividad de los empleados como un valor fundamental, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad en una empresa de servicios financieros de Lima, Perú, en 2024.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo básico, orientada a ampliar y profundizar el conocimiento científico existente sin ser aplicado de manera inmediata. Se utilizó un diseño no experimental, dado que no se manipularon directamente las variables de estudio, y transversal, al evaluar un periodo específico. El diseño correlacional permitió determinar la relación entre las variables de estudio. Se empleó un enfoque cuantitativo, partiendo de la formulación de hipótesis verificadas mediante el análisis de resultados con el programa estadístico SPSS [7].

Se trabajó con dos variables: la rotación de personal y la productividad laboral. La primera se definió como la relación entre el número de trabajadores reemplazados en un periodo y el número total de empleados de la empresa [8]. La segunda se conceptualizó como la cantidad de valor económico producido con una cantidad establecida de mano de obra [9].

La población del estudio correspondió a los colaboradores del área de asesoría de ventas de una empresa de servicios financieros en Lima, utilizando una muestra censal que incluyó a los 45 colaboradores. Se recolectaron datos mediante la técnica de la encuesta, el instrumento considerado corresponde al cuestionario, definido por Méndez (2020) como una ficha que incluye un conjunto de ítems sobre los aspectos concretos de las dimensiones de cada variable y permitirán la información necesaria para explicar los objetivos de la investigación, validados por expertos y la confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach. El análisis de datos se realizó con SPSS versión 29 y Excel, siguiendo el Código de Ética de la Universidad para asegurar la participación voluntaria y confidencial de los participantes.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación reveló una relación significativa entre la rotación de personal y la productividad en la empresa estudiada, con un impacto del 1% según los datos recogidos. Estos resultados indicaron la necesidad de considerar otras variables que pudieron influir en esta relación y poder adoptar estrategias que minimicen la rotación de personal para mejorar la productividad.

TABLA I
RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado-correcto	Error típico de la estimación
1	,100 ^a	,010	-,013	,50578
a. Variables predictoras: (Constante), Productividad				
b. Variable dependiente: Rotación de personal				

Los datos fortalecieron al modelo de investigación al demostrar un nivel de significancia por debajo de 0.05 (p-valor=0.0000), como se muestra en la tabla II.

TABLA II
ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL MODELO DE REGRESIÓN LINEAL

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	,111	1	,111	,434	,513 ^b
Residual	11,000	43	,256		
Total	11,111	44			
a. Variable dependiente: Rotación de personal					
b. Variables predictoras: (Constante), Productividad					

En la tabla III el valor de B0 = 2.200 y B1 = .100 y con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.000), mientras que el error típico calculado fue de .378 y .152. La utilización de los datos permitió la ecuación (1):

$$\text{Log } Y = 2.200 + 0.100 X_1 \quad (1)$$

TABLA III
REGRESIÓN LINEAL

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	
	B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	2,200	,378		5,813	,000
	Productividad	,100	,152	,100	,659	,513
a. Variable dependiente: Rotación de personal						

Los resultados revelaron una asociación baja positiva entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en el área estudiada. Estos hallazgos coincidieron con investigaciones donde encontraron relaciones moderadas entre las variables de estudio.

Lo encontrado no concuerda con investigaciones donde se hallaron relaciones moderadas entre la rotación de personal y la producción, porque en la empresa de servicios financieros la rotación de personal y la productividad no estaban orientadas hacia un mismo objetivo, por lo que, urge mejorar las estrategias de rotación de personal y vincularlas con la producción.

A nivel empresarial, es importante evitar la rotación de personal, puesto que en el tiempo puede ser contraproducente lo que conlleva a reflexionar sobre estrategias para evitar pérdidas monetarias.

Asimismo, como resultado de la prueba para la hipótesis específica 1 se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0,020 (tabla V), indicando que existió una correlación significativa débil entre la rotación de personal y la eficiencia. Por otro lado, se buscó analizar la relación entre la rotación de personal y la eficiencia, donde se obtuvo que no existe una correlación significativa, entendiendo que no están orientadas hacia un mismo objetivo, por lo que urge mejorar las estrategias de rotación de personal y generar un vínculo con la eficiencia de trabajo con los colaboradores.

TABLA IV
HIPÓTESIS GENERAL

		Rotación de personal	Productividad	
Rho de Spearman	Rotación de personal	Correlación de Spearman	1,000	
		Sig. (bilateral)	,	
		N	45	
	Productividad	Correlación de Spearman	,100	1,000
		Sig. (bilateral)	,513	,
		N	45	45

TABLA V
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

		Eficiencia
Rotación de personal	Correlación de Spearman	,020
	Sig. (bilateral)	,897
	N	45

Para la hipótesis específica 2, se determinó un coeficiente de correlación de Spearman negativo de -0.040 (tabla VI), por lo que no existe correlación significativa entre la rotación de personal y la eficacia. Por lo que, buscó analizar la relación entre la rotación de personal y la eficacia, en la investigación se encontró un coeficiente Rho de Spearman de valor.

TABLA VI
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

		Eficacia
Rotación de personal	Correlación de Spearman	-,040
	Sig. (bilateral)	,793
	N	45

Y para la hipótesis específica 3 se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0,292 (tabla VII), evidenciando que no existe una correlación significativa entre la rotación de personal y la satisfacción laboral.

TABLA VII
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

		Satisfacción Laboral
Rotación de personal	Correlación de Spearman	,292
	Sig. (bilateral)	,052
	N	45

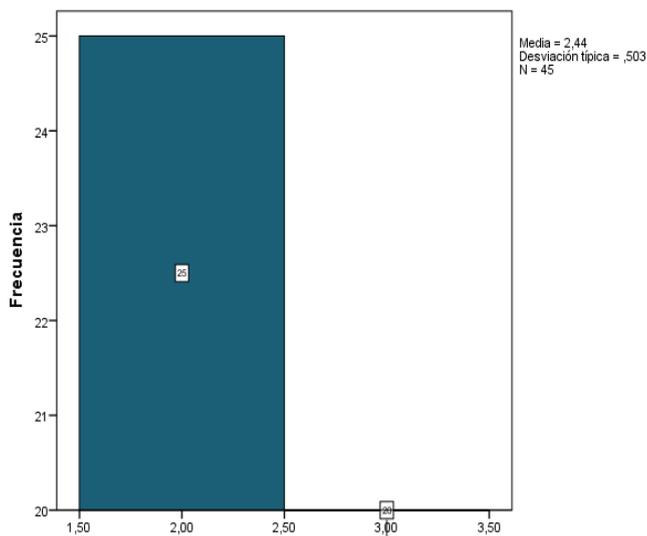


Fig. 1 Niveles de Rotación del Personal.

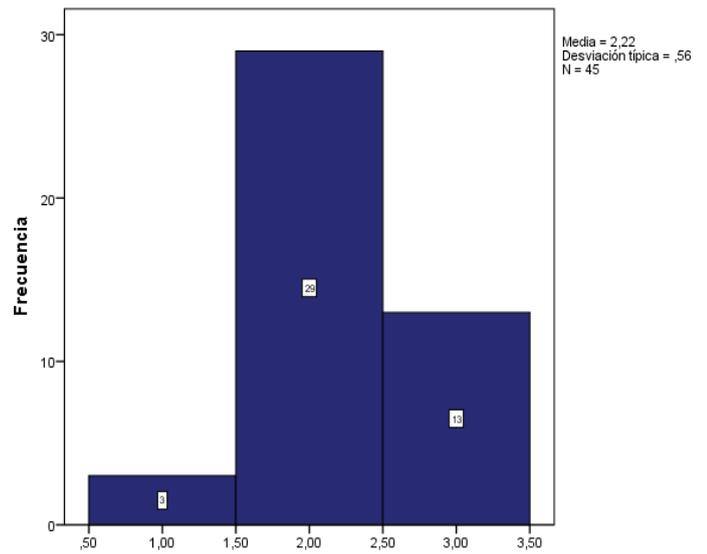


Fig. 2 Niveles de Compensación.

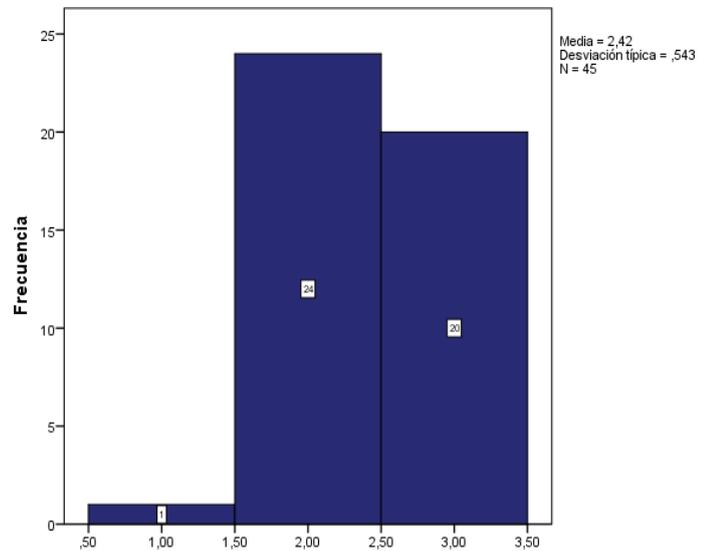


Fig. 3 Niveles de Condiciones Laborales.

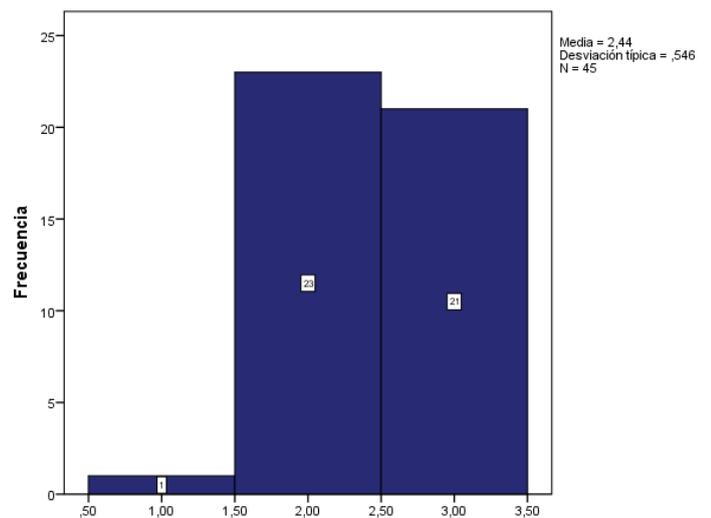


Fig. 4 Niveles de Selección y Reclutamiento.

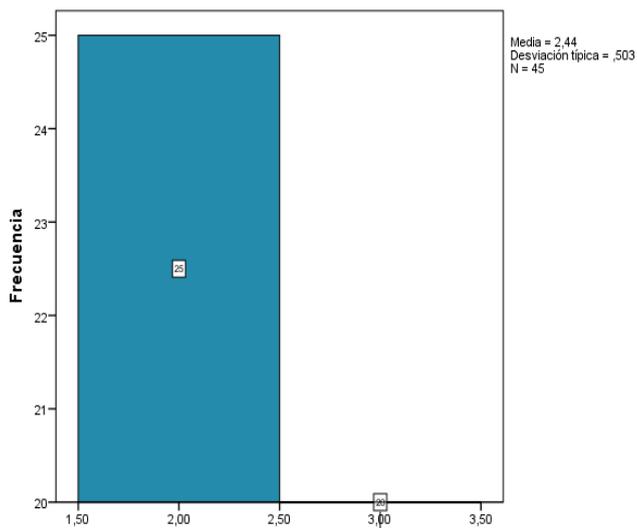


Fig. 5 Niveles de Productividad.

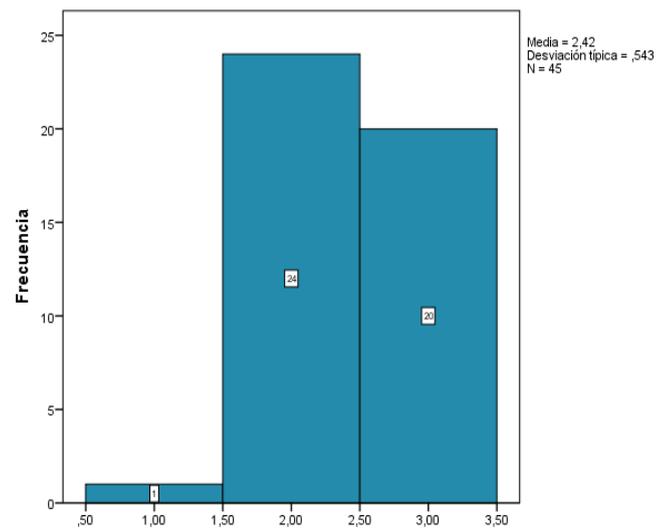


Fig. 8 Niveles de Satisfacción Laboral.

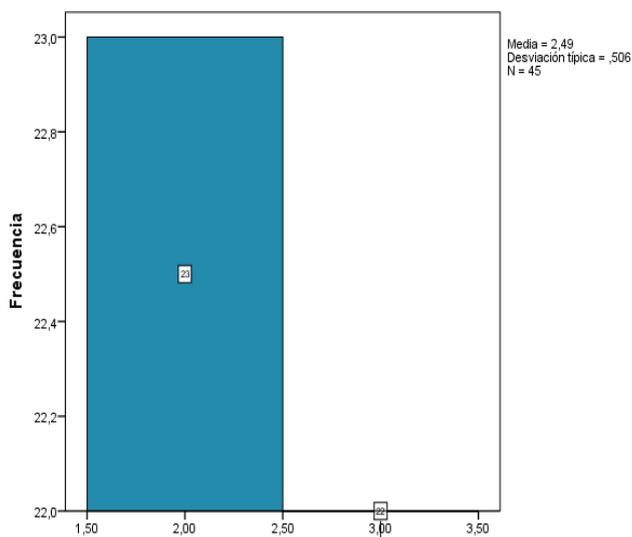


Fig. 6 Niveles de Eficiencia.

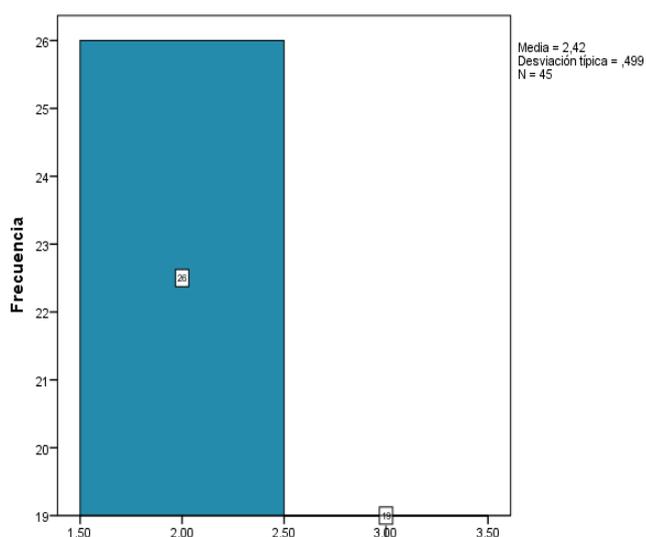


Fig. 7 Niveles de Eficacia.

Los resultados obtenidos no respaldaron a la hipótesis alterna sobre la relación entre la rotación de personal con la eficiencia, la eficacia y la satisfacción laboral, lo cual demostró que los objetivos de la variable rotación de personal no están alineados con la productividad. Estos objetivos deben estar enfocados directamente a las necesidades e intereses del talento humano. Llevando una correcta planificación, diseño, ejecución y evaluación de estos se puede incentivar y motivar al personal, mejorando su desempeño laboral y evidenciando lo importantes que son para la empresa.

Para el objetivo general, la rotación de personal ha sido reconocido, por diversos investigadores, como un elemento que genera una disminución de ingresos debido a costos asociados, tal es el caso de la selección de nuevo personal, compensaciones por despido, entrevistas exhaustivas, formaciones laborales, y costos más indirectos, como la inestabilidad de la confianza de los usuarios, disminuyeron los ingresos, incrementando los incidentes laborales, entre otros [10].

En el estudio de correlación, observó que el coeficiente Rho de Spearman $r = 0,100$ se encontró en el intervalo $0.00 < r < 0,2$ que corresponde a una correlación muy débil entre las variables rotación de personal y productividad. El valor de significancia observado $0,513$ fue mayor que el valor de significancia teórico $p=0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, no existe una relación estadísticamente significativa entre la rotación de personal y productividad. Por otro lado, los resultados no coincidieron con el estudio cuyo objetivo indicaron p-valor o sigma de $0,01$, siendo este inferior a $0,05$, con grado de Spearman $0,81$, con lo que se comprueba una vinculación de orden directo entre las variables [11]. De lo enunciado en el antecedente se pudo considerar que existe una influencia de la rotación del personal en la actuación del talento humano, vinculándose de manera significativa, pero que en los resultados no, posiblemente porque en la empresa de servicios financieros la rotación de personal y la productividad no están orientadas hacia un mismo objetivo, por lo que urge mejorar las estrategias de rotación de personal y vincularlas con la producción [12].

El estudio reveló una relación débil entre la rotación de personal y la productividad en el entorno estudiado. La alta rotación del personal tuvo una relación inversa con los niveles de productividad, debido a que incrementó los costos operativos, exigiendo nuevos procesos de selección, con el establecimiento de nuevas capacitaciones, que provocaron disrupciones en los equipos de trabajo y redujeron la curva de aprendizaje de los empleados.

Se deduce que los colaboradores son más propensos a buscar oportunidades en otras instituciones financieras si no se sienten satisfechos o motivados en su trabajo. Un entorno laboral tóxico, la falta de reconocimiento y una remuneración inadecuada pueden generar una baja productividad e incrementar la probabilidad de que los empleados abandonen la institución, lo que resulta en una alta frecuencia de rotación del personal, lo cual debe tener un indicador de medición para evitar problemas a futuro.

La investigación demostró asociaciones débiles no significativas entre la rotación de personal y la productividad. Sin embargo, se identificaron áreas específicas que requieren urgentemente atención y mejora, como la valoración del talento humano del personal. Por lo cual, es crucial que el personal participe en talleres de capacitación con temas actuales de interés, para mejorar su desempeño laboral. Además, deben contar con charlas motivacionales para ejercer sus funciones de manera eficiente y desarrollen un sentido de lealtad hacia la empresa.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un agradecimiento muy especial a la Universidad Privada del Norte por su inquebrantable apoyo en nuestros esfuerzos científicos. Su compromiso con la investigación y el desarrollo académico nos ha brindado las herramientas y los recursos necesarios para llevar a cabo nuestras iniciativas. Este respaldo nos motiva a seguir publicando y contribuyendo al avance del conocimiento en nuestro campo.

Así también, quisiera reconocer de manera muy significativa a las coautoras, la Dra. Leidy Lucía Méndez Gutiérrez y Katherine Roxana Flores Dianderas. Sus invaluable aportes y sugerencias a lo largo de este proceso han sido fundamentales para mejorar la calidad de nuestra investigación y facilitar su aceptación. Su experiencia y dedicación han enriquecido nuestro trabajo, llevándolo a un nivel que no habríamos podido alcanzar sin su colaboración.

Por último, extendiendo mi más sincero agradecimiento al equipo de LEIRD. Su compromiso con la investigación y su capacidad para proporcionar información valiosa en el ámbito científico han sido esenciales. Gracias a su dedicación y esfuerzo, hemos podido abordar diversas problemáticas y encontrar soluciones efectivas. La sinergia creada por este equipo no solo enriquece nuestras investigaciones, sino que también fortalece nuestro propósito de contribuir al bienestar de la sociedad a través del conocimiento.

- [1] M. C. Bermeo-Giraldo, D. M. González, G. A. M. López, y L. R. Zavala, "Tendencias investigativas en el área de historia empresarial: una aproximación bibliométrica", *Revista CEA*, vol. 9, no. 20, 2023.
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/2454>
- [2] G. Quimiz Pozo y P. Palacios Ramírez, "Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas", *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico- Tecnológicas*, vol. 2, no. 2, pp. 12-20, 2020.
- [3] P. E. Zaballa Gomaríz, Y. El Assafiri Ojeda, Y. E. Medina Nogueira, Dianelys Nogueira Rivera, y A. Medina León, "Procedimiento para el análisis de la rotación del personal", *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. 8, no. 1, pp. 29-41, 2021. doi: 10.30545/academo.2021.ene-jun.3
- [4] C. Enrique, "La rotación eleva cosas en la empresa" *Revista Lideres*, 2021.
<https://www.revistalideres.ec/lideres/rotacion-eleva-costos-empresa.html>
- [5] A. Márquez, F. Villegas, J. Moreira y A. Gabior, "Rotación de Personal y Clima Organizacional en la Empresa Eléctrica de Distribución del Cantón Milagro", *Revista Conrado*, vol. 17, no. 80, pp. 371-377, 2021.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-371.pdf>
- [6] O. D. Chávez Somoza, "*La satisfacción laboral y la rotación del personal de una cooperativa de ahorro y crédito, distrito de Jesús María-2022*", Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, 2023.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112060>
- [7] A. López Domínguez, T. Diez Fumero, y G. J. Bernaza Rodríguez, "*El debate entre lo cualitativo y lo cuantitativo en la investigación educativa de cara a la agenda 2030*", 2020.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_debate_entre_lo_cualitativo_y_lo_cuan/6zX8DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- [8] A. Koszela, "The influence of staff turnover on work motivation and job performance of employees in it sector – the results of empirical research," *Forum Scientiae Oeconomia*, vol. 8, no. 1, pp. 29-48, 2020. doi: 10.23762/FSO_VOL8_NO1_3
- [9] A. Isham, S. Mair, y T. Jackson, "Worker wellbeing and productivity in advanced economies: Re-examining the link," *Ecological Economics*, vol. 184, 2021. doi: 10.1016/j.ecolecon.2021.106989
- [10] W. A. Brandt, C. J. Bielitz, y A. Georgi, "The Impact of Staff Turnover and Staff Density on Treatment Quality in a Psychiatric Clinic," *Frontiers in Psychology*, vol. 7, pp. 1-7, 2016. doi: 10.3389/fpsyg.2016.00457
- [11] J. F. Tapia Muñoz, "Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras," Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, 2022.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32449>

- [12] P. E. Zaballa Gomaríz, Y. El Assafiri Ojeda, Y. E. Medina Nogueira, Dianelys Nogueira Rivera, y A. Medina León, "Procedimiento para el análisis de la rotación del personal", *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. 8, no. 1, pp. 29-41, 2021. doi: 10.30545/academo.2021.ene-jun.3
- [13] C. E. Méndez Álvarez. *Metodología de la investigación* (Alpha Editorial, Ed.). Alpha Editorial. (2020). https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/pc16EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=define:+encuesta&pg=PA154&printsec=frontcover