



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Rotación de personal y desempeño laboral en los colaboradores del área de  
ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Comunicación Estratégica  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Castillo Zamudio, Francesca Isabella – Comunicación Estratégica

Pérez Leguía, Milagros – Administración y Dirección de Negocios

Pisco Chahuara, Guadalupe Milagros – Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR:**

Mg. Ricra Mayorca, Juan Manuel

LIMA, PERÚ

2021

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Giuliana Solf Guglielmi

Oscar Fattorini Rodríguez

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por su apoyo constante e incondicional hacia nuestro desarrollo como profesionales y que nos motivaron para el logro de cada objetivo; donde cada obstáculo superado fue la mejor victoria compartida y en la actualidad un anhelo cumplido.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca, asesor de esta tesis, por su prolija atención y pertinente acompañamiento en éste maravilloso camino hacia el descubrimiento y producción de nuevos métodos de investigación.

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	11
I. Información general .....	18
1.1 Título del Proyecto .....	18
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario .....	18
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	18
1.4 Localización o alcance de la solución.....	18
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación .....	20
2.1 Marco teórico .....	20
2.1.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.2 Bases teóricas .....	22
2.1.3 Definición de términos básicos .....	37
2.2 Hipótesis y variables .....	38
2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	38
2.3 Plan de actividades del proyecto .....	39
2.4 Metodología de la investigación .....	40
2.4.1 Diseño metodológico .....	40

2.4.2	Diseño muestral.....	40
2.4.3	Técnicas de recolección de datos.....	40
2.4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	40
2.4.5	Aspectos éticos .....	40
III.	Estimación del costo del proyecto .....	41
3.1	Estimación de los costos necesarios para la implementación .....	41
IV.	Desarrollo de la propuesta de innovación .....	42
4.1	Resultados descriptivos .....	42
4.1.1	Resultados de la Variable 1 .....	42
4.1.2	Resultados de la Variable 2.....	45
4.2	Prueba de hipótesis .....	49
4.2.1	Prueba de hipótesis general .....	50
4.2.2	Prueba de hipótesis específicas .....	52
V.	Conclusiones y recomendaciones .....	57
5.1	Conclusiones .....	57
5.2	Recomendaciones .....	58
VI.	Referencias bibliográficas .....	59
VII.	Anexos .....	61
7.1	Matriz de consistencia.....	62
7.2	Matriz de operacionalización de variables.....	63
7.3	Instrumentos de recolección de datos .....	65
7.4	Validación de expertos .....	67
7.5	Permiso o autorización para realizar el estudio .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Presupuesto del proyecto .....	41
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Rotación de personal .....	42
Tabla 3 Distribución de frecuencias según la dimensión Separación por iniciativa del empleado .....	43
Tabla 4 Distribución de frecuencias según la dimensión Separación por iniciativa de la organización.....	44
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral .....	45
Tabla 6 Distribución de frecuencias según la dimensión Satisfacción laboral .....	46
Tabla 7 Distribución de frecuencias según la dimensión Clima laboral .....	47
Tabla 8 Distribución de frecuencias según la dimensión Evaluación de desempeño .....	48
Tabla 9 Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman.....	50
Tabla 10 Correlación entre las variables Rotación de personal y Desempeño laboral .....	51
Tabla 11 Correlación entre las variables Rotación de personal y la dimensión Satisfacción laboral. ....	52
Tabla 12 Correlación entre las variables Rotación de personal y la dimensión Clima organizacional.....	54
Tabla 13 Correlación entre las variables Rotación de personal y la dimensión Evaluación de desempeño .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de barras de la variable Rotación de personal .....	43
Figura 2 Gráfico de barras de la dimensión Separación por iniciativa del empleado .....	44
Figura 3 Gráfico de barras de la dimensión Separación por iniciativa de organización.....	45
Figura 4 Gráfico de barras de la variable Desempeño laboral.....	46
Figura 5 Gráfico de barras de la dimensión Satisfacción laboral .....	47
Figura 6 Gráfico de barras de la dimensión Clima laboral .....	48
Figura 7 Gráfico de barras de la dimensión Evaluación de desempeño .....	49



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar si existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores del área de ventas. El estudio tiene un diseño no experimental con un nivel de investigación descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo. Se utilizó como instrumento, un cuestionario constituido por 21 preguntas entre ambas variables. Los resultados demuestran que existe una relación directa entre la rotación de personal y desempeño laboral, teniendo en cuenta que la lectura del p-valor dio como resultado una significancia menor que 0.05. Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman, señala que existe una correlación positiva alta de 0.801 entre ambas variables. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la rotación de personal y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

**Palabras clave:** Rotación de personal, desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine if there is a relationship between staff turnover and job performance in the employees of the sales area of the company Distribuidora Paci, Chorrillos 2021. The sample consisted of 50 employees of the sales area. The study has a non-experimental design with a correlational descriptive research level with a quantitative approach. A questionnaire made up of 21 questions between both variables was used as an instrument. The results show that there is a direct relationship between staff turnover and job performance, taking into account that the reading of the p-value resulted in a significance lower than 0.05. Likewise, according to the Rho Spearman correlation coefficient, it indicates that there is a high positive correlation of 0.801 between both variables. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between staff turnover and job performance in the employees of the sales area of the company Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

**Keyword:** Staff turnover, job perform

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día vivimos en un mundo cambiante y competitivo en el cual la rotación de personal es muy común en las empresas, ya que los contratos son por periodos cortos y las personas constantemente optan por mejores posiciones laborales para continuar con su crecimiento profesional. El indicador de rotación puede afectar de manera positiva o negativa en una empresa, ya que esta puede repercutir en el desempeño de los colaboradores. Los trabajadores pueden percibir la rotación de manera positiva ya que tienen la oportunidad de rotar dentro de la empresa gracias a su óptimo desempeño. Por otro lado, Chiavenato menciona que “Una tendencia que se está afianzando es la del cambio en el concepto “trabajo”. Ahora ya no resulta sorprendente, pero la verdad es que las personas apenas se dieron cuenta de que el trabajo humano está siendo eliminado sistemáticamente del proceso de producción” (2017, p151).

Noticias ONU (30 de junio de 2020) informó, que en el mundo se perdieron 400 millones de empleos formales, a mitad del año 2020, por culpa de la pandemia del Covid-19; Por lo tanto, se originó una alta inestabilidad laboral y rotación del personal. Asimismo, los centros económicos en todo el mundo sufrieron cierres y

disminución de la producción, ya que muchos negocios con cadenas de suministro internacional solo trabajaban de forma esporádica.

Según El Comercio (06 de Septiembre de 2020) para imaginarnos cómo estaba nuestro país en estos tiempos tan difíciles solo bastaba con ver el mercado laboral y la caída que este había tenido, sufriendo uno de los años más brutales de la historia moderna de nuestro Perú, En estos tiempos de pandemia muchas peruanos han perdido su trabajo (más de dos millones), donde las empresas suspendieron algunas de sus actividades económicas y por consiguiente ya no contaban con el suficiente recurso económico, para mantener a los trabajadores en su planilla, por tal motivo el trabajo independiente e informal sufrió una caída mayor al de los trabajadores dependientes.

Frenar la rotación de personal en las empresas, es una lucha constante, más aún cuando nos encontramos ante un panorama incierto y cambiante; según el Portal Info Capital Humano (2021), Perú es el tercer país en América latina con la mayor rotación de personal, superando el 18% frente al promedio, que está entre 5 y 10%.

Pese a todo lo expuesto, en la empresa Distribuidora Paci no es ajeno este problema, por lo que actualmente, en estos 3 últimos meses, hubo un alto índice de rotación de personal de 10% en el área de ventas, causando un gran impacto en la organización, por lo que los colaboradores renuncian voluntariamente, manifestando que uno de los motivos, es el clima desfavorable que existe en el área de ventas, ya que con algunos de los colaboradores genera un bajo desempeño laboral en las funciones que realizan en el día a día.

Dicho a esto, el problema de investigación que radica en el área de ventas, creemos que esto se debería a un clima desfavorable, por lo que los colaboradores

manifiestan que reciben un mal trato por parte de su jefe inmediato, asimismo con la falta de crecimiento laboral hace que no les permita escalar a otras posiciones dentro la empresa, por último y no menos importante, sería la deficiencia en el proceso de selección, esto se podría dar ya que posiblemente el área de selección no cuentan con otros canales de reclutamiento, quedándose en su “zona de confort”, prefiriendo publicar donde siempre lo han hecho, lo que esto generaría un tiempo de tardía en la contratación del personal.

Esto se origina a que los colaboradores de ventas se desmotivan en la realización de tareas que antes les resultaban ser objetivas, o a la falta de interés por enfrentar los desafíos del día a día, asimismo no se sienten identificados con la empresa, por lo que piensan que su trabajo no es significativo o valorado, lo que también conlleva, es la pérdida de tiempo y dinero, ya que las publicaciones de las ofertas laborales lo difunden en la misma portada de siempre.

El desempeño laboral permitirá ofrecer mejoras o ascensos, vincular criterios referentes al proceso de selección y permanencia en la empresa, lo cual reflejará la estabilidad del personal dentro la organización. Por otro lado, la empresa Distribuidora Paci presenta constantes cambios desfavorables en el área de ventas, por lo que se busca determinar si la rotación del personal se relaciona directamente con el desempeño de los mismos. No obstante, si los colaboradores buscan solo una oportunidad de crecimiento dentro de la organización, entonces la relación entre ambas variables sería positiva ya que los trabajadores estarían mejorando su rendimiento laboral con la finalidad de rotar a una mejor posición dentro de la organización. Sin embargo, si la relación entre ambas variables es negativa, la rotación que se presenta dentro la empresa estaría afectando el rendimiento de los

colaboradores causando posibles errores en la calidad de servicio al cliente externo, por lo cual sus clientes ya no desearían trabajar con la empresa.

Debido a esto, el problema principal que busca resolver el presente proyecto es determinar si existe relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Se formuló como principal interrogante de la investigación la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?

Asimismo, se plantearon las siguientes problemáticas específicas:

¿Qué relación existe entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?

¿Qué relación existe entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?

¿Qué relación existe entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?

Teniendo en cuenta que nuestro objetivo principal es el siguiente:

Determinar si existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Asimismo, nuestros objetivos específicos son los siguientes:

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

El presente estudio tiene justificación teórica, ya que este aportará contenido teórico relevante acerca de la variable rotación de personal, así como también la variable de desempeño laboral si se relaciona de manera significativa, esto debido a que la rotación de personal genera un incremento en los costos, del mismo modo disminuye el desempeño del personal de la empresa; por lo que el nuevo empleado necesita de tiempo para poder adaptarse, generando un nivel deficiente de productividad si la tasa de rotación es alta.

Asimismo, el presente estudio contiene justificación económica, ya que es importante analizar el impacto económico cuando hablamos de tasas de rotación de personal. En la empresa Distribuidora Paci, son cerca de 50 personas en el área de ventas, donde día a día se realiza una alta inversión de dinero y tiempo, desde el trabajo de reclutamiento, capacitaciones, curvas de aprendizaje, pagos de planillas, entre otros. Es por ello que debemos identificar cuáles son las principales causas de rotación de personal, entender la problemática y buscar soluciones.

Esta investigación también cuenta con justificación práctica, puesto que, consiste en descubrir las causas que provocan la elevada rotación de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, con el fin de encontrar estrategias efectivas para disminuirla. Una de las estrategias más predominantes para poder controlar y evitar la rotación de personal es la implementación de un modelo Gestión de Talento Humano que permitirá fortalecer las relaciones humanas entre los colaboradores del área de ventas, además, de realizar las respectivas evaluaciones y capacitaciones de acuerdo a cada una de las funciones y actividades que realice los colaboradores, mejorando así el rendimiento de la empresa y un mejor desenvolvimiento a la hora de brindar un buen servicio. Además, de motivar al personal, permitiendo así que se sienta más satisfecho en la función que desarrolla dentro de la empresa y establecer un puesto seguro gozando de mayor estabilidad en la empresa.

Esta investigación fue viable en la medida de que el investigador cuente con los recursos necesarios, dispone de tiempo para llevar a cabo el estudio de campo, cuenta con acceso a la población de estudio. Asimismo, cuenta con información de las diferentes fuentes para poder elaborar el sustento teórico del mismo. También es necesario precisar que el investigador trabaja en la empresa donde se hará el estudio, por tanto, cuenta con experiencia y conocimiento de la problemática que se está investigando.

Entre las limitaciones con que se enfrenta el investigador para el desarrollo del estudio serán los siguientes:

Existen pocas tesis sobre la rotación de personal y desempeño laboral, dicho a esto, al no encontrar investigaciones internacionales ni nacionales que se relacionen con las dos variables a la vez, se citará las que tengan al menos una de



las variables de estudio. En consecuencia, se revisarán estudios que guardan cierta semejanza en su planteamiento y serán tomados para los efectos del análisis, enriqueciendo el trabajo a desarrollar.

Escasez de tiempo, el investigador cuenta con un tiempo reducido para concluir la investigación. Adicional a eso, cuenta con un trabajo full-time. Por tanto, se requiere dedicación y organización para poder concluir la investigación en el rango de tiempo establecido.

Este informe de investigación se encuentra estructurado del siguiente modo:

Capítulo I: En esta parte del trabajo se presenta la información general del proyecto, como el área de desarrollo, actividad económica y localización.

Capítulo II: Se encuentra el marco teórico, los antecedentes de investigación y la justificación del proyecto, asimismo, la metodología utilizada para la recolección de datos.

Capítulo III: Está el detalle de los costos estimados para la implementación del proyecto.

Capítulo IV: Se puede observar los resultados descriptivos de las dos variables y la prueba de hipótesis general y específicas.

Capítulo V: Con los resultados encontrados y derivados de las hipótesis, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

Capítulo VI: Se observa las referencias bibliográficas.

Capítulo VII: Se ubica los anexos, matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, instrumentos y recolección de datos, validación de expertos y el permiso para realizar el estudio.

## **I. Información general**

### **1.1 Título del Proyecto**

Rotación de personal y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

El área estratégica de desarrollo prioritario es el “Hábitat y Desarrollo Humano”, ya que pretende comprender y/o modelar procesos sociales, comunicativos, ergonómicos, relacionales y otros entre individuos para maximizar las competencias al interior de las organizaciones.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada**

Se desarrollará la Gestión del Talento Humano que nos permitirá analizar, implementar o mejorar procesos para la mejora en la distribuidora Paci.

### **1.4 Localización o alcance de la solución**

La investigación se realizó en la ciudad de Lima Metropolitana enfocada en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci. Con esta investigación presente se busca lograr el objetivo principal que es determinar si existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los

colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021, con la finalidad de tener colaboradores proactivos que logren los objetivos de la empresa.

## **II. Descripción de la investigación aplicada o innovación**

### **2.1 Marco teórico**

#### **2.1.1 Antecedentes de la investigación**

Davila y Quiroz (2020) realizó un estudio titulado: Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo - 2020, en la ciudad de Trujillo del país Perú. El objetivo es determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery. La muestra fue censal, y estuvo constituida por 36 trabajadores. El diseño que se utilizó fue no experimental a nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. Los instrumentos que se usaron fueron dos cuestionarios de 14 y 20 ítems para medir las variables rotación de personal y desempeño laboral respectivamente. Y los resultados obtenidos han sido que existe relación significativa entre la rotación de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut - Delivery Trujillo.

Quispe (2017), realizó un estudio titulado: La rotación de personal y la relación con el desempeño laboral en la empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017, en la ciudad de Tacna del país Perú. El objetivo es determinar el grado de influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral en los trabajadores

de la empresa Termoenergías del Perú S.A. La muestra estuvo constituida por 416 empleados. El diseño que se utilizó fue no experimental. El instrumento que usó fue un cuestionario para determinar su apreciación con respecto a la rotación de personal que predomina en la empresa. Y los resultados obtenidos han sido que existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral, como estrategia organizacional para competir en un mercado globalizado.

Cárdenas (2021) realizó un estudio titulado: La rotación del personal y el desempeño laboral del sector textil, en la ciudad Ambato del país Ecuador. El objetivo general del estudio fue analizar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa textil Jhonatex. La muestra estuvo constituida por 100 colaboradores entre administrativos y operativos de la empresa Textil Jhonatex. El diseño que se utilizó fue orden cuantitativo, con un método deductivo, en base a una investigación descriptiva y correlacional. El instrumento que usó fue un cuestionario. Y los resultados obtenidos han sido que existe una correlación positiva media entre la variable de desempeño laboral y la rotación de personal.

Haro (2014) realizó un estudio titulado: la rotación del personal y su relación en el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda. Agencia ambato en la ciudad de Ambato del país Ecuador. El objetivo general del estudio fue identificar cómo afecta la rotación del personal en la Cooperativa 29 de Octubre Ltda. Agencia Ambato y cuál es el impacto en el desempeño laboral para poder satisfacer a socios y clientes obteniendo mayor fidelidad y compromiso de su parte. La muestra estuvo constituida por 9 empleados que corresponden al personal de la Cooperativa 29 de octubre Ltda. Agencia Ambato. El diseño que se utilizó fue cualitativo. El instrumento que usó fue un cuestionario de 10 preguntas. Y los

resultados obtenidos han sido que existe un alto porcentaje con respecto a la rotación del personal, lo cual incide en la desmotivación de los empleados quienes no cumplen a cabalidad sus labores.

### **2.1.2 Bases teóricas**

#### **2.1.2.1 Rotación de personal**

Según Chiavenato (2019) define la rotación de personal como:

La fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización, mientras que la organización aparentemente permanece igual. (p. 116).

Según Robbins y Coulter (2014) define la rotación de personal como:

Abandono permanente, voluntaria o involuntariamente, del puesto que se ocupa en una organización. Este fenómeno puede convertirse en un verdadero problema, ya que genera un incremento en los gastos de reclutamiento, selección y capacitación, además de provocar trastornos en el trabajo. Tal como ocurre con el ausentismo, es imposible que los gerentes eliminen del todo la rotación de personal, pero deberán tratar de minimizarlo en todos los casos, sobre todo entre los empleados de alto rendimiento. (p. 449).

Según Paredes (2011) define la rotación de personal como:

La renovación constante de personas en una empresa debido a las bajas (retiros) y altas (ingresos) que haya durante un período específico de tiempo. Si el índice de rotación es muy bajo esto quiere decir que existe un estancamiento y envejecimiento del personal; si el índice de rotación es muy alto esto significa que hay muchas personas retirándose de la organización, lo cual puede perjudicar a la misma. (p.36).

Existen muchas definiciones de rotación de personal, sin embargo, para los fines de nuestra investigación vamos a trabajar con la definición de Chiavenato, porque nos indica lo cuan importante es conocer los motivos que llevan a los trabajadores a tomar esta decisión para que la organización pueda saber qué medidas deben tomar para disminuir el impacto que esto genera dentro de la misma.

### **Causas de Rotación de Personal**

Según Westfalia (2020) las causas que pueden dar lugar a una rotación de puestos seconsideran los siguientes:

#### **1.- Condiciones laborales**

Es el conjunto de factores vinculados con las condiciones laborales que determinan la estadía del colaborador en la empresa, esta es la principal causa para renunciar a un puesto de trabajo. Dentro de esta causa están relacionadas la falta de transparencia en los procesos de selección de personal, incumplimiento de pagos de planilla, ausencia de aportes al sistema de fondo de pensiones o seguros, falta de reconocimientos, carencia de suministros para el cumplimiento de funciones.

#### **2.- Socialización en el lugar de trabajo**

Al permanecer largas horas del día en el trabajo, este se convierte en nuestro segundo hogar, es por ello que, debe existir un buen clima laboral donde primero esté el respeto entre todos los que forman parte de la organización. Es fundamental que los colaboradores se sientan motivados, escuchados y reconocidos, algo que muchas veces no sucede.

### **3.- Entorno familiar**

Ésta es una causa considerable de la rotación de personal, muchos de los colaboradores tienen dificultades para adaptarse a las organizaciones y al mismo tiempo cumplir con las labores familiares. Existen dificultades como por ejemplo, un horario laboral muy cargado, sobre exigencia en las funciones, mayor permanencia física, entre otros. Es difícil que el empleador pueda brindar todas las condiciones laborales que permitan compatibilizar deseos de vida en familia con la posibilidad de trabajar.

### **4.- Falta de incentivos**

Los colaboradores deberían ser motivados con incentivos de acuerdo a su trabajo realizado, desde reconocimientos verbales e incluso un bono económico que les permita sentirse reconocidos y así mejorar la productividad de ellos. Estos detalles importantes son los que pueden definir si un trabajador permanece en la organización o prefiere buscar nuevas oportunidades ante una carencia de incentivos.

## **Consecuencias de Rotación de Personal**

Según Almendra (2017) las consecuencias de la rotación de personal son las siguientes:

### **1.- Cambios en la productividad**

La productividad de la compañía puede verse afectada por la rotación laboral de diferentes formas. Por ejemplo, el hecho de que una persona deje la compañía conlleva a abrir un proceso de selección para encontrar a la persona ideal para su puesto. Este proceso puede tardar días, semanas o hasta meses dependiendo de la eficiencia de tu estrategia de reclutamiento, y por lo tanto el ritmo de trabajo puede bajar.



## **2.- Cambios en los equipos**

La rotación de personal no sólo afecta a la empresa como negocio, sino que también dejahuella en los empleados ya que pierden a uno de sus compañeros. Imagina cómo de cojose queda un equipo de trabajo cuando falta uno de sus miembros, y lo difícil que será volver a conseguir el ritmo y el ambiente de trabajo previo. Además, también afecta a cómo los trabajadores perciben la cultura de la empresa.

## **3.- Imagen de la empresa comercial y marca empleadora**

Si el talento que está interesado en trabajar en la organización ve que hay una alta rotación de personal, se llevará una mala impresión de compañía y por consiguiente la marca empleadora se verá afectada. Esto podría hacer que perfiles muy interesantes y valiosos para la organización decidan no inscribirse en las ofertas laborales. Mostrar que la organización es un buen lugar para trabajar y ser transparentes de cara al talento ayudará a que esto no suceda.

### **Tipos de Rotación de Personal**

Según Quispe (2017) los tipos de la rotación de personal son los siguientes:

**1.- Rotación interna:** Sucede cuando los colaboradores de una organización no se retiran, solo cambian de puesto dentro de la misma.

Hay varios tipos como:

- **Transferencia:** Es un cambio estable y/o temporal a otro puesto de trabajo o quizá también un cambio de sede o de ciudad, este cambio no implica mayor sueldo ni mayor jerarquía.
- **Ascensos:** Es el cambio ascendente de puesto de un colaborador, por ejemplo, de analista pasaría a jefe de área. Esto supone un cambio de responsabilidades junto a un aumento de remuneración.

- Promociones: Se entiende que se ofrece mediante un incremento de categoría salarial, sin cambiar de puesto de trabajo.
- Descensos: Este se presenta cuando surge el cambio de un puesto de mayor importancia y salario a otro que supone realizar funciones y características inferiores.

**2.- Rotación externa:** Sucede cuando los colaboradores entran y salen de una organización.

Hay varios tipos como:

- Rotación por baja inevitable: Por edad, cuando los colaboradores llegan a cumplir la edad de jubilación que oscila entre los 65 y 70 años.
- Rotación por baja necesaria: Esta se presenta cuando tenemos que dar de baja a un colaborador por haber cometido una falta grave, algún acto ilegal, podría ser un fraude, un acto de robo, etcétera.
- Rotación por baja por cuestiones personales: Esta se presenta cuando el empleado decide ya no trabajar por razones como: embarazo, o por cambio de residencia que concurre a una mayor distancia, por el sueldo o por algún motivo personal como discrepancias con los compañeros de trabajo o el jefe inmediato.
- Rotación por baja por cuestiones laborales: Se le da de baja al trabajador que no está cumpliendo con el perfil del cargo ni cumple con las competencias que se requieren en la organización ni los valores.

## **Costos de la Rotación de Personal**

Según Chiavenato (2011) describe que la rotación de personal requiere costos principales y ocultos que surgen en la práctica tanto de la realización del reclutamiento y selección, como de cubrir la plaza vacante.

- Los costos principales implican:
- Retiro de cada empleado y su substitución
- Reclutamiento y selección
- Mantener a la sección de reclutamiento y selección
- Gastos por la publicación de anuncios de reclutamiento en prensa
- Pruebas de selección y evaluaciones de los candidatos
- Costo en registro y documentación del candidato
- Ingreso del candidato
- Costo de desvinculación del empleado.

Estos se manifiestan en la admisión del nuevo colaborador, así como la desvinculación del anterior. Como costos ocultos se puede mencionar:

- Carga de trabajo para el departamento
- Baja producción debido al periodo de ambientación
- Efectos en la actitud del personal
- Costo extra laboral
- Costo extra operacional
- Baja productividad del nuevo colaborado

## **Índice de Rotación de Personal**

Según Chiavenato (2019) dice:

El cálculo del índice de rotación de personal está basado en el volumen de ingresos (entrada) y separaciones (salida) de personal en relación con el

personal empleado o disponible en la organización, en un lapso de cierto tiempo, y en términos porcentuales. Considera hasta cuatro ecuaciones para calcular el índice de rotación de personal:

1.- Se utiliza para efectos de la planeación de recursos humanos.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{\frac{I + S}{2} \times 100}{PE}$$

Donde:

I = Ingresos de personal en el periodo considerado (entradas).

S = separaciones de personal (tanto por iniciativa de la empresa como por iniciativa de los empleados) en el periodo considerado.

PE = Personal empleado promedio en el periodo considerado. Se obtiene con la suma de valores existentes al inicio y al final del periodo, dividida entre dos.

2.- Se utiliza cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y sus causas, en el cálculo del índice de rotación de personal no se consideran los ingresos (entradas), sino solamente las separaciones, ya sean por iniciativa de la organización o de los empleados.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{S \times 100}{PE}$$

Donde:

S = separaciones de personal (tanto por iniciativa de la empresa como por iniciativa de los empleados) en el periodo considerado.

PE = Personal empleado promedio en el periodo considerado.

3.- Se emplea cuando se trata de analizar las causas y los determinantes de las desvinculaciones voluntarias del personal.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{R \times 100}{\frac{(N1 + N2 + \dots + Nn)}{n}}$$

Donde:

R = renunciaciones espontáneas a ser sustituidas.

$N1 + N2 + \dots + Nn$  = sumatoria del número de empleados al inicio de cada mes.  
 $n$  = número de meses en el periodo.

4.- Se utiliza cuando se trata de evaluar la rotación de personal por departamentos o divisiones, considerados como subsistemas de un sistema mayor, que es la organización, para cada subsistema debe haber un cálculo propio del índice de rotación de personal.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{\frac{I + S}{2} + R + T}{PE}$$

Donde:

R = recibo de personal por transferencia de otros subsistemas (departamentos o divisiones).

T = transferencias de personal hacia otros subsistemas (departamentos o divisiones).

### **Dimensiones de Rotación de Personal**

Según Chiavenato (2019) las dimensiones de la rotación de personal son las siguientes:

#### **1.- Separación por iniciativa del empleado**

Se presenta cuando un empleado decide, por razones personales o profesionales, terminar la relación de trabajo con el empleador. La decisión de separarse depende de dos percepciones. La primera es el nivel de insatisfacción del empleado con el trabajo. La segunda es el número de alternativas atractivas

que éste encuentra fuera de la organización, en el mercado de trabajo. El empleado puede estar insatisfecho con el trabajo en sí, con el clima laboral o con ambos.

Muchas organizaciones ofrecen incentivos económicos para hacer que la separación sea más atractiva, como los planes de separación voluntaria, cuando se pretende reducir el tamaño de su fuerza de trabajo sin enredarse con los factores nocivos de un recorte unilateral. Estos planes implican el pago de algunos meses de salario, dependiendo del tiempo que lleve en la empresa, y la extensión de la prestación de asistencia médico hospitalaria durante algunos meses.

## **2.- Separación por iniciativa de la organización**

Ocurre cuando la organización decide separar a los empleados, sea para sustituirlos por otros más adecuados con base en sus necesidades, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir su fuerza de trabajo. Los cambios en el diseño de los puestos provocan transferencias, recolocaciones, tareas compartidas, reducción de horas de trabajo y despidos de colaboradores. Para reducir el impacto de esos cambios organizacionales, el remedio es recortar las horas extra, congelar las admisiones, reducir la jornada laboral, el trabajo en casa (home office) y, sobre todo, el reciclaje profesional por medio de un entrenamiento continuo e intensivo.

Cuando el despido resulta indispensable, las organizaciones utilizan criterios discutidos y negociados con sus empleados o sindicatos, para evitar que baje el ánimo o la fidelidad, que afectan la productividad, minimizan las posibles acciones judiciales y asesoran a los ex trabajadores a conseguir empleos comparables en el mercado de trabajo por medio del outplacement (recolocación profesional).

### **2.1.2.2 Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2019) define el desempeño laboral como:

Conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, máquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados. (p.206).

Según Palací (2005) define el desempeño laboral como:

El valor que se espera que aporten a la organización, los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, bien de un mismo individuo en diferentes momentos temporales o bien de varios individuos a la vez, contribuirán a la eficacia organizacional, que es ampliamente definida en otro capítulo de este manual. Por consiguiente, la diferencia entre la eficacia organizacional y el desempeño radica en que la eficacia organizacional es el resultado de las consecuencias de las conductas o actividades del desempeño. (p. 155).

En esta dimensión nos adherimos a la teoría de Chiavenato porque hace hincapié en las características y capacidades que tienen los colaboradores dentro de una organización, es importante que ellos conozcan sus funciones y tareas específicas para que tengan claros los objetivos a cumplir y establecer prioridades, con esto, crear un eficiente desempeño laboral con la finalidad de lograr una mejor productividad en la organización.

## **Beneficios del Desempeño Laboral**

Según Werther y Davis (2008) dice:

El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales.

- Los beneficios que se obtienen al hacer la evaluación en forma sistemática son varios:
- Clarificar los objetivos y metas del departamento al que pertenece el empleado.
- Que el colaborador conozca hacia dónde va la empresa y el departamento.
- Identificar los nuevos proyectos y oportunidades que se ofrecen a los empleados.
- Definir claramente y en forma colaborativa los objetivos, metas e indicadores del puesto.
- Identificar los recursos que están disponibles o que se requerirán para el logro de los
- objetivos.
- Contar con un parámetro documentado por escrito, sobre los resultados de cada colaborador, para poder tomar decisiones sobre el plan de carrera, promociones y remuneraciones.
- Contribuir a mejorar la comunicación y entendimiento entre directivos y empleados, generando un buen ambiente de trabajo.



- Crear la oportunidad de interacción entre directivos y empleados, intercambiando puntos de vista sobre la organización y las labores diarias.

### **Parámetros de Desempeño Laboral: Benchmarking**

Según Werther y Davis (2018) define los parámetros de Desempeño como:

Los parámetros de desempeño deben guardar relación estrecha con los resultados que se desean en cada puesto. No pueden fijarse arbitrariamente; por el contrario, se desprenden en forma directa del análisis de puestos.

Basándose en las responsabilidades y labores listadas en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben ser evaluados en todos los casos. Cuando se carece de esta información, o ésta no es procedente, por haber ocurrido modificaciones en el puesto, los parámetros pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones con el supervisor inmediato. Es importante notar que los estudios llevados a cabo para establecer parámetros no necesariamente se reducen a observaciones del rendimiento interno, dentro de la organización; en el ejemplo anterior, sobre los restaurantes de comida rápida, nada impide que en el estudio se hayan incluido los rendimientos promedio de los operarios dentro de la industria en general.

### **Desafíos de la Evaluación de Desempeño laboral**

Según Werther y Davis (2018) define los desafíos de la Evaluación de Desempeño Laboral como:

Para ser ética y legalmente aceptables, los sistemas de evaluación del desempeño de la organización deben partir de bases objetivas de medición de labores y resultados. No es aceptable introducir elementos en el sistema que no

resulten transparentes para los auditores internos o externos. Cuando el evaluador permite que sus percepciones y opiniones personales sobre el evaluado interfieran en su juicio pueden introducirse elementos que distorsionan todo el proceso posterior. Éstos pueden ser favorables o desfavorables al empleado.

La capacitación de los evaluadores puede incluir tres pasos: explicar, en primer lugar, la naturaleza de las fuentes de distorsión; en segundo, la importancia de las evaluaciones del desempeño en las decisiones sobre personal, para resaltar la necesidad de imparcialidad y objetividad, y en tercero, permitir a los evaluadores que practiquen antes de efectuar las evaluaciones del personal a su cargo.

Por ejemplo, un profesional de recursos de capital humano que instruya a un grupo de supervisores sobre la manera de evaluar a subordinados puede proyectar un video que muestre a una persona ajena a la organización efectuando varias de las labores que habrán de juzgar los supervisores y pedir que las evalúen como si la persona trabajara a sus órdenes. Seleccionar de manera adecuada la técnica de evaluación también ayuda en gran medida a reducir las posibilidades de distorsión. Para fines de claridad en la exposición, estas técnicas pueden dividirse entre las basadas en el desempeño durante el pasado y las que se apoyan en el desempeño a futuro.

### **Implicaciones del Proceso de Evaluación de Desempeño Laboral**

Según Werther y Davis (2018) define las implicaciones del Proceso de Desempeño como:

Tanto el diseño del sistema de evaluación como sus procedimientos suelen ser responsabilidad del departamento de administración de capital humano. El enfoque específico que se seleccione será influido por los procedimientos anteriores y por los objetivos del nuevo enfoque. Si el objetivo consiste en la

evaluación del desempeño durante el pasado y en la concesión de reconocimientos, es probable que se prefieran los enfoques de carácter comparativo. Se pueden utilizar otros métodos para la evaluación del desempeño pasado, en caso de que la función esencial del sistema de evaluación consista en el suministro de retroalimentación. Los métodos de evaluación orientados al futuro, como el sistema de administración por objetivos, pueden centrarse en metas específicas. La autoevaluación o los centros de evaluación pueden proponerse la identificación de aspectos específicos que se pueden mejorar o servir como instrumentos de promoción interna. Sin embargo, independientemente de la técnica seleccionada por el departamento de capital humano, es necesario que el enfoque adoptado sea utilizado por los gerentes de línea.

### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2019) clasifica en las siguientes Dimensiones:

#### **Satisfacción laboral:**

Un elemento dentro de una red de variables interrelacionadas. Esa red permite saber cómo influyen los puestos tanto en el desempeño y motivación de las personas como en su satisfacción, pues muchas no están satisfechas con su trabajo. Sin embargo, hay quienes realizan trabajos interesantes y llenos de desafíos que están, en general, más satisfechos con sus trabajos que las personas a cargo de tareas repetitivas y rutinarias.

#### **Clima organizacional:**

El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos

de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero.

### **Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y el tipo de ambiente físico exigido para su funcionamiento. Sin embargo, la importancia puesta en el equipamiento y el consiguiente planteamiento mecanicista de la administración abordaba al individuo en forma de un “aprieta botones” se veía como objeto moldeable a los intereses de la organización y fácilmente manipulable, pues se consideraba que su motivación obedecía tan sólo a objetivos salariales y económicos. Con el transcurso del tiempo, se comprobó que las organizaciones lograron resolver los problemas relacionados con la primera variable (la máquina), pero no progresaron en absoluto en la segunda: el ser humano.

### **2.1.3 Definición de términos básicos**

**Rotación de personal.** Movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles o fuertes. Se considera que es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente (Quispe, 2017).

**Separación por iniciativa del empleado.** Cuando el trabajador presenta su renuncia a la organización por motivos personales o para trabajar en otra organización (Chiavenato, 2019).

**Separación por iniciativa de la organización.** Cuando la organización separa de su puesto al empleado por alguna razón específica; por ejemplo, reestructuración, recorte de personal, cambio de competencias, disciplina, incapacidad del trabajador para adaptarse, reducción de costos, etc (Chiavenato, 2019).

**Desempeño laboral.** Representa el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Quispe, 2017).

**Satisfacción laboral.** Grado de aceptación e identificación o rechazo que el empleado experimenta respecto a su trabajo (Werther y Davis, 2008).

**Clima organizacional.** Grado en que el entorno o ambiente es favorable o desfavorable para los integrantes de la organización (Werther y Davis, 2008).

**Evaluación de desempeño.** Proceso para determinar, en la forma más objetiva posible, cómo ha cumplido el empleado las responsabilidades de su puesto (Werther y Davis, 2008).

## **2.2 Hipótesis y variables**

### **2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.2.1.1 Hipótesis general.**

**H<sub>0</sub>.** No existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

**H<sub>i</sub>.** Existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

#### **2.2.1.2 Hipótesis específicas.**

**H<sub>1</sub>.** Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

**H<sub>2</sub>.** Existe relación entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

**H<sub>3</sub>.** Existe relación entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

### **2.2.2 Operacionalización de variables**

Identificación de las variables:

Variable uno: Rotación de personal

Variable dos: Desempeño laboral

### 2.3 Plan de actividades del proyecto

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
1 Elección del tema a investigar	■															
2 Elección del título de investigación																
3 Elección de la localización donde se llevará a cabo la investigación																
4 Redacción del planteamiento del problema		■														
5 Redacción de la pregunta de investigación			■													
6 Formulación de los objetivos generales y específicos				■												
7 Redacción de los antecedentes, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación					■											
8 Elaboración del cronograma de actividades						■										
9 Presentación del primer avance							■									
10 Elaboración del marco conceptual y marco teórico								■								
11 Formulación de la hipótesis									■							
12 Elección del diseño e instrumento de investigación										■						
13 Presentación del segundo avance											■					
14 Identificación de la muestra a estudiar												■				
15 Elección del tipo de muestreo													■			
16 Redacción de fuentes y referencias bibliográficas														■		
17 Recolección de datos															■	
18 Procesamiento y análisis de datos																■
19 Presentación del tercer avance																■
20 Descripción y discusión de los resultados obtenidos																■
21 Redacción de conclusiones y recomendaciones																■
22 Redacción de fuentes, anexos y referencias bibliográficas																■
23 Principios éticos de la investigación																■
24 Verificación de redacción académica																■
25 Elaboración del informe final																■
26 Presentación del cuarto avance																■
27 Exposición final - Sustentación																■

## **2.4 Metodología de la investigación**

### **2.4.1 Diseño metodológico**

La investigación tiene un diseño no experimental, el nivel de la investigación es descriptivo correlacional, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, por lo que es un estudio de corte transversal.

### **2.4.2 Diseño muestral**

La población del presente estudio está conformada por 50 trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci SRL del distrito de Chorrillos.

La muestra es de tipo censal, es decir, se trabajó con toda la población.

### **2.4.3 Técnicas de recolección de datos**

En la investigación se usará la técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario

### **2.4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para la codificación y limpieza de los datos se usará la hoja de cálculo de Excel.

Para el análisis descriptivo se usará el programa estadístico SPSS versión 22.

Para la prueba de hipótesis se usará el estadístico Rho Spearman.

### **2.4.5 Aspectos éticos**

Derecho de propiedad intelectual, en toda investigación se debe respetar todo lo concerniente a la producción de la mente de otros autores, para esto, en este estudio la utilización de las Normas APA séptima edición, será un elemento importante para la producción de esta tesis.



### III. Estimación del costo del proyecto

#### 3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

**Tabla 1**

*Presupuesto del proyecto*

<b>Recursos Humanos</b>	S/. Mensual	S/. Total
Analista 1	200.0	800.0
Analista 2	200.0	800.0
Analista 3	200.0	800.0
Consultor Especialista		600.0

<b>Servicios</b>	S/. Mensual	S/. Total
Licencia y programas SPS		320.0
Procesamiento estadístico		350.0
Alquiler equipo laptop Core i5	260.0	1040.0
Gasto suministro Luz del Sur	40.0	160.0
Internet 50 Mbps Movistar	65.9	263.6
Otros gastos diversos		250.0

<b>Bibliografías</b>	S/. Mensual	S/. Total
Libro físico autor Werther y Davis		73.6
Libro virtual autor Chiavenato		65.9
Libro físico autor Chiavenato		120.0

<b>Total</b>		5,643.1
--------------	--	---------

*Nota.* Estimación de costos necesarios para la implementación del proyecto que duró 4 meses.

## IV. Desarrollo de la propuesta de innovación

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Resultados de la Variable 1

**Tabla 2**

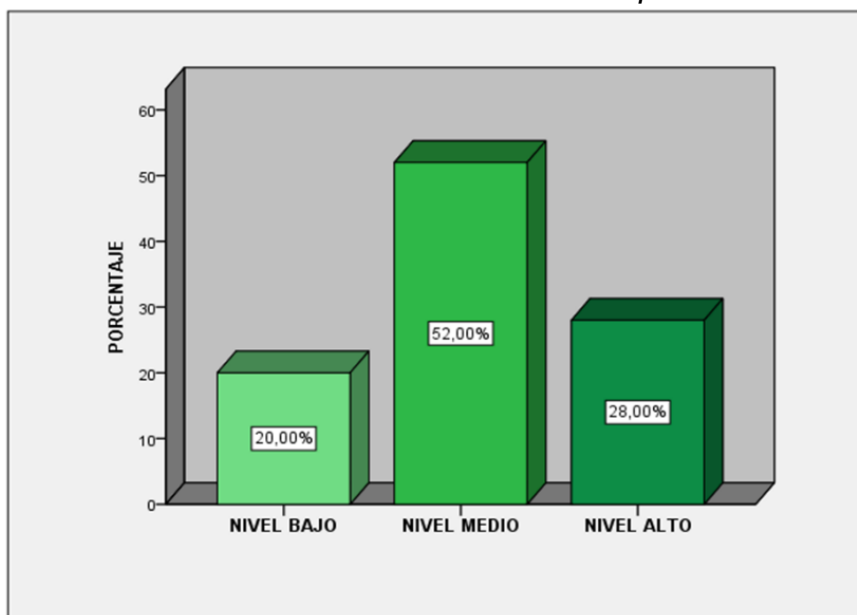
*Distribución de frecuencias de la variable Rotación de personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	10	20.0	20.0	20.0
	NIVEL MEDIO	26	52.0	52.0	72.0
	NIVEL ALTO	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 1**

*Gráfico de barras de la variable Rotación de personal*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 2 y Figura 1 se puede observar que, respecto a la variable rotación de personal, el 20% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 52% en un nivel medio y el 28% en un nivel alto.

### **Dimensión 1: Separación por iniciativa del empleado**

**Tabla 3**

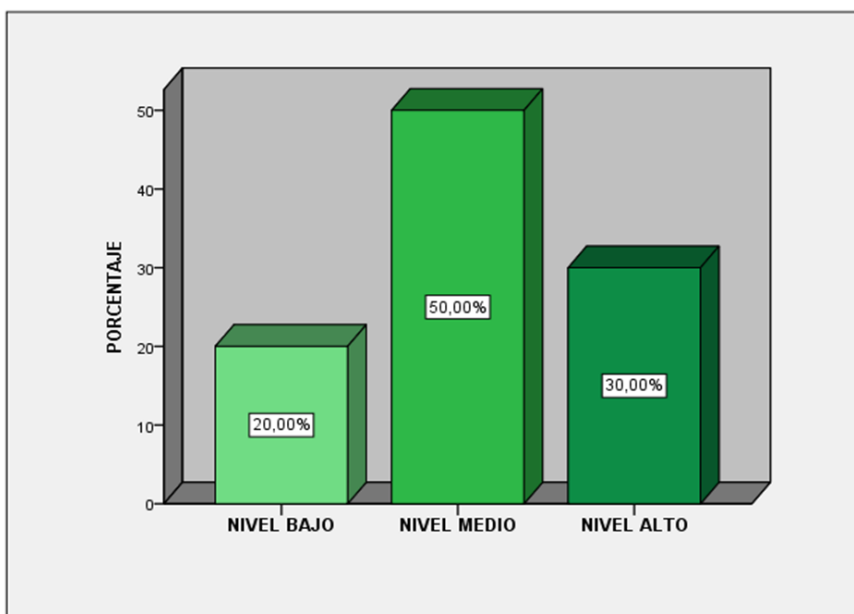
*Distribución de frecuencias según la dimensión Separación por iniciativa del empleado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	10	20.0	20.0
	NIVEL MEDIO	25	50.0	70.0
	NIVEL ALTO	15	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 2**

*Gráfico de barras de la dimensión Separación por iniciativa del empleado*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 3 y Figura 2 se puede observar que, respecto a la dimensión separación por iniciativa del empleado, el 20% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y el 30% en un nivel alto.

## **Dimensión 2: Separación por iniciativa de la organización**

**Tabla 4**

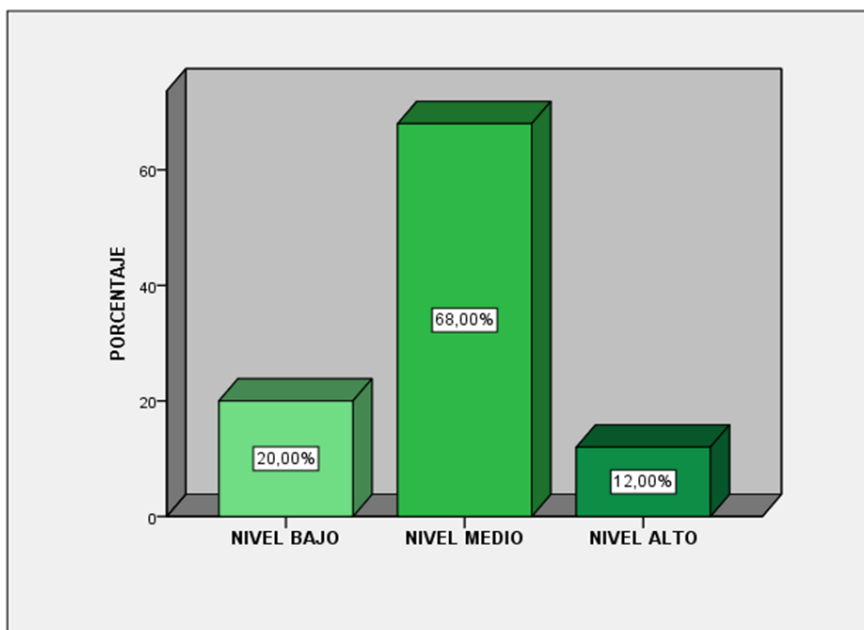
*Distribución de frecuencias según la dimensión Separación por iniciativa de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	10	20.0	20.0
	NIVEL MEDIO	34	68.0	88.0
	NIVEL ALTO	6	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la dimensión Separación por iniciativa de organización*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 4 Figura 3 se puede observar que, respecto a la dimensión separación por iniciativa de la organización, el 20% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 68% en un nivel medio y el 12 % en un nivel alto.

#### **4.1.2 Resultados de la Variable 2**

**Tabla 5**

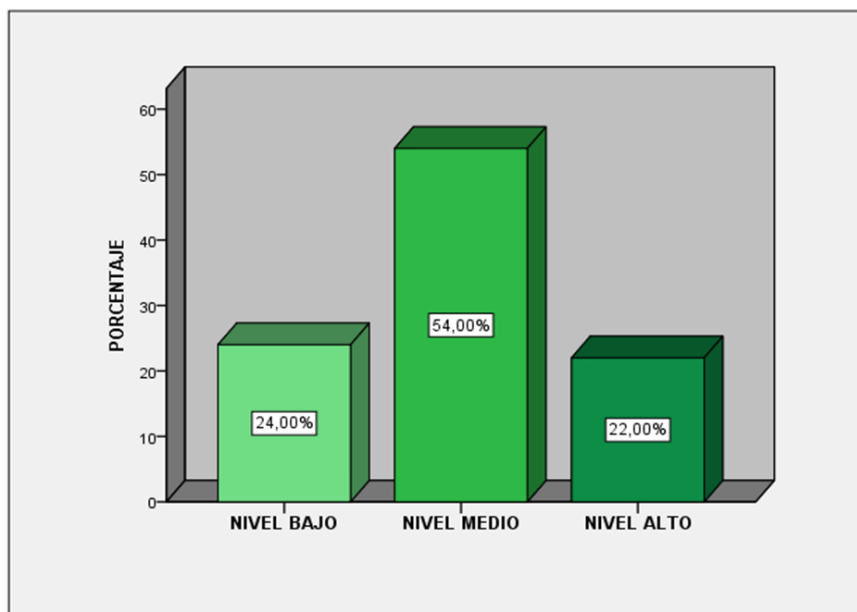
*Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	12	24.0	24.0	24.0
	NIVEL MEDIO	27	54.0	54.0	78.0
	NIVEL ALTO	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 4**

*Gráfico de barras de la variable Desempeño laboral*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 5 Figura 4 se puede observar que, respecto a la variable de desempeño laboral, el 24% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 54% en un nivel medio y el 22 % en un nivel alto.

### **Dimensión 1: Satisfacción laboral**

**Tabla 6**

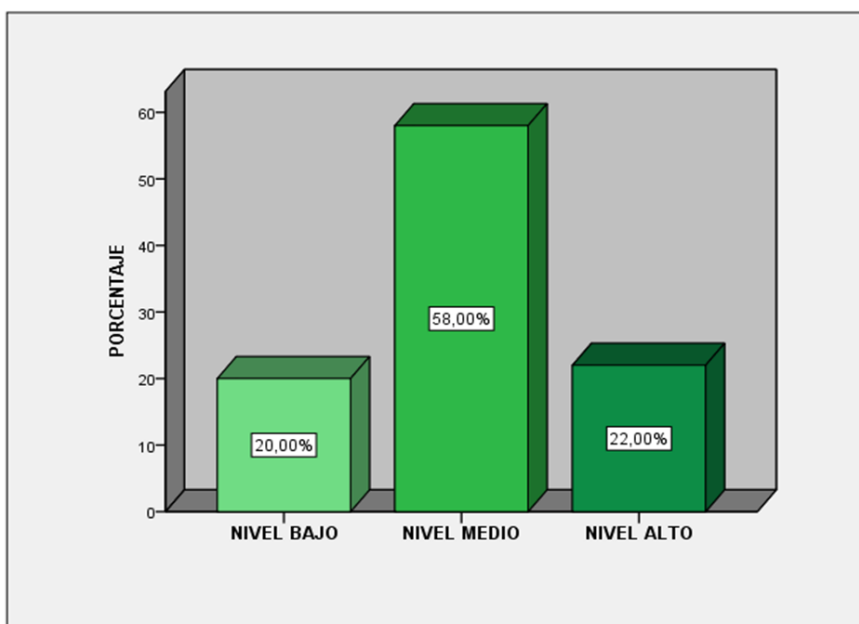
*Distribución de frecuencias según la dimensión Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	10	20.0	20.0	20.0
	NIVEL MEDIO	29	58.0	58.0	78.0
	NIVEL ALTO	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 5**

*Gráfico de barras de la dimensión Satisfacción laboral*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 6 Figura 5 se puede observar que, respecto a la dimensión satisfacción laboral, el 20 % de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 58% en un nivel medio y el 22 % en un nivel alto.

## **Dimensión 2: Clima laboral**

**Tabla 7**

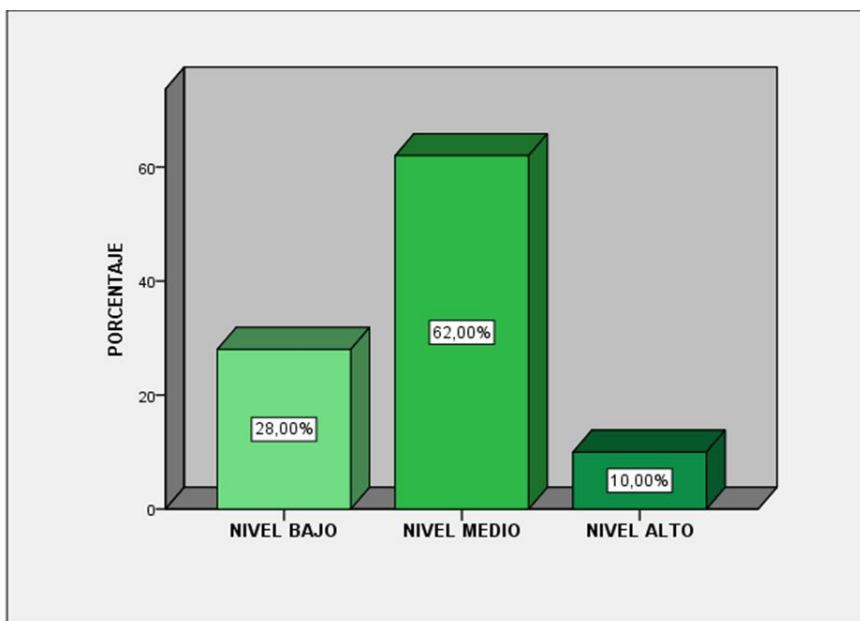
*Distribución de frecuencias según la dimensión Clima laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	14	28.0	28.0	28.0
	NIVEL MEDIO	31	62.0	62.0	90.0
	NIVEL ALTO	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 6**

*Gráfico de barras de la dimensión Clima laboral*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 7 Figura 6 se puede observar que, respecto a la dimensión clima laboral, el 28% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 62% en un nivel medio y el 10% en un nivel alto.

### **Dimensión 3: Evaluación de desempeño**

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias según la dimensión Evaluación de desempeño*

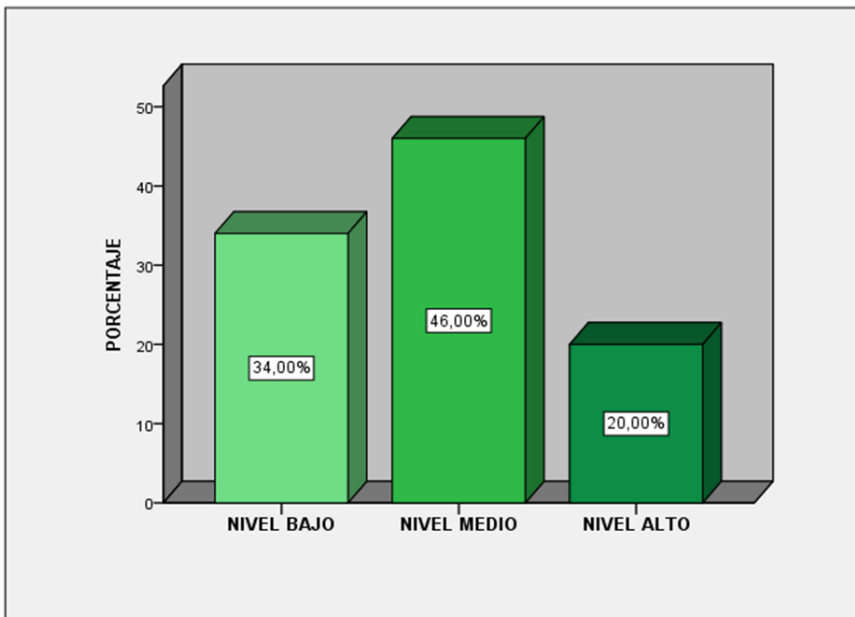
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	17	34.0	34.0
	NIVEL MEDIO	23	46.0	80.0
	NIVEL ALTO	10	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación



## Figura 7

Gráfico de barras de la dimensión Evaluación de desempeño



Nota. Base de datos de la investigación

En la Tabla 8 Figura 7 se puede observar que, respecto a la dimensión evaluación de desempeño, el 34% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 46% en un nivel medio y el 20% en un nivel alto.

### 4.2 Prueba de hipótesis

#### Análisis inferencial

Considerando que según el análisis estadístico se aplicará el procedimiento estadístico Rho Spearman, es necesario tomar en cuenta la siguiente tabla:

**Tabla 9**

*Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota.* Obtenida de (Martínez Rebollar & Campos Francisco, 2015)

Para la contrastación de las hipótesis se ha seguido los siguientes pasos:

**4.2.1 Prueba de hipótesis general**

**Paso 1: Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

H<sub>i</sub>: Existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

**Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05**

**Paso 3: Selección del procedimiento estadístico**

Para el análisis inferencial de acuerdo a lo propuesto por Vara (2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue “Rho de Spearman”.

**Tabla 10***Correlación entre las variables Rotación de personal y Desempeño laboral*

			ROTACIÓN DE PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1	.801**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	.801**	1
Sig. (bilateral)		0.000	.	
		N	50	50

*Nota.* Base de datos de la investigación**Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig &gt; 0.05 se acepta H0

Si el valor de Sig &lt; 0.05 se rechaza H0

Dado que el valor de Sig = 0.000, tal como se aprecia en la Tabla 10 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

**Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 10) = 0.801, señala que existe una correlación positiva alta (Ver Tabla 9).

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

##### Hipótesis específicas uno

##### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

##### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05

##### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Para el análisis inferencial de acuerdo a lo propuesto por (Vara, 2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue "Rho de Spearman".

##### Tabla 11

*Correlación entre las variables Rotación de personal y la dimensión Satisfacción laboral.*

			ROTACIÓN DE PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1	.633**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50	50
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	.633**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	50	50

*Nota.* Base de datos de la investigación

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta H0

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza H0

Dado que el valor de Sig = 0.000, tal como se aprecia en la Tabla 11 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación significativa entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 11) = 0.633, señala que existe una correlación positiva moderada (Ver Tabla 9).

#### **Hipótesis específica dos**

##### **Paso 1: Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

##### **Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05**

##### **Paso 3: Selección del procedimiento estadístico**

Para el análisis inferencial de acuerdo a lo propuesto por (Vara, 2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue “Rho de Spearman”.

**Tabla 12**

*Correlación entre las variables Rotación de personal y la dimensión Clima organizacional*

			ROTACIÓN DE PERSONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
000Rho de Spearman	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1	.711**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50	50
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	.711**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	50	50

*Nota.* Base de datos de la investigación

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta H0

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza H0

Dado que el valor de Sig = 0.000, tal como se aprecia en la Tabla 11 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación significativa entre entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 11) = 0.711, señala que existe una correlación positiva alta (Ver Tabla 9).

### Hipótesis específica tres

#### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

#### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05

#### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Para el análisis inferencial de acuerdo a lo propuesto por (Vara, 2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue “Rho de Spearman”.

**Tabla 13**

*Correlación entre las variables Rotación de personal y la dimensión Evaluación de desempeño*

			ROTACIÓN DE PERSONAL	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
Rho de Spearman	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1	.709**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50	50
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	.709**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	50	50

*Nota.* Base de datos de la investigación

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta H0

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza H0

Dado que el valor de Sig = 0.000, tal como se aprecia en la Tabla 13 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación significativa entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 13) = 0.709, señala que existe una correlación positiva alta (Ver Tabla 9).



## **V. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

Se estableció que existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021. Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.801, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

Se determinó que existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021. Tomando como referencia el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.633, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

Se logró identificar que existe relación entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021. A su vez el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.711, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

Se determinó que existe relación entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021. Asimismo, el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.709, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

## **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo al estudio realizado se sugiere que la empresa Distribuidora Paci realice una mejor gestión de entrada en cuanto a los procesos de selección con el fin de que el desarrollo de adaptación de funciones y cultura empresarial se lleve a cabo eficazmente por el empleado.

Posterior a ello en conjunto con la evaluación de desempeño anual, verificar cuan identificados se encuentran con los valores y los objetivos de la empresa. Por lo tanto; se recomienda generar una conexión social mediante reuniones corporativas semestrales con el fin de lograr mayor colaboración entre los equipos y productividad de las áreas involucradas.

Por otro lado, a mediano plazo evaluar los premios y reconocimientos hacia los trabajadores por los logros y/o objetivos alcanzados, con el afán del crecimiento tanto del colaborador como beneficio para la empresa, a su vez que vaya de la mano con un soporte estratégico de mentoría o coaching empresarial para reforzar el compromiso entre las áreas.

A los trabajadores se les recomienda con el fin de acrecentar la mejoría en clima organización estar orientados hacia fomentar el respeto ante cada miembro de la organización, generar confianza y estar alineados para el cumplimiento de sus actividades diarias. A su vez apoyarse con el área de recursos humanos para establecer mejores sistemas de acción ante cualquier manifiesto o inconveniente.

## VI. Referencias bibliográficas

Abril y Cárdenas, J. A. (2021). La rotación del personal y el desempeño laboral del sector textil. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32014>

Asuntos Económicos (junio 30, 2020). La pérdida de empleos por el coronavirus, peor de lo que se esperaba. *Naciones Unidas*. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2020/06/1476782>

Cubillos, C., Reyes, M, y Londoño, M. (abril 5, 2017). 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*, 7(1). Recuperado de <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/731>

Dávila y Quirós, K. A. (2020). Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery, Trujillo 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. Recuperado de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6854/1/REP\\_KAROL.D%C3%81VILA\\_ANA.QUIR%C3%93S\\_ROTACI%C3%93N.DE.PERSONAL.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6854/1/REP_KAROL.D%C3%81VILA_ANA.QUIR%C3%93S_ROTACI%C3%93N.DE.PERSONAL.pdf)

Haro, M. (2014). La Rotación del Personal y su relación con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8405/1/203%20o.e..pdf>

Quispe, D. D. P. (2017). La rotación de personal y la relación con el desempeño laboral en la empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/314>

Web, R. (octubre 25, 2017). Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam. *Info Capital Humano*. Recuperado de [https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y\\_movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/](https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y_movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/)

## **VII. Anexos**

## 7.1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
¿Qué relación existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?	Determinar si existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	Existe relación entre rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	<p><b>Variable A</b> Rotación de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A1 Separación por iniciativa del empleado</li> <li>- A2 Separación por iniciativa de la organización</li> </ul>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
1. ¿Qué relación existe entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?	Determinar si existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la tarea de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	<p><b>Variable B</b> Desempeño laboral</p>
2. ¿Qué relación existe entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?	Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	Existe relación entre la rotación de personal y el clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	<p>Dimensiones de la variable B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- B1 Satisfacción laboral</li> </ul>
3. ¿Qué relación existe entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021?	Determinar si existe relación entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	Existe relación entre la rotación de personal y evaluación de desempeño de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora Paci, Chorrillos 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- B2 Clima organizacional</li> <li>- B3 Evaluación de desempeño</li> </ul>

## 7.2 Matriz de operacionalización de variables

### Operacionalización de la Rotación de Personal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Rotación de Personal	Movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles o fuertes. Se considera que es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente (Quispe, 2017).	Operacionalmente la rotación de personal se logra medir a partir de las siguientes dimensiones: Separación por iniciativa del empleado y Separación por iniciativa de la organización	Separación por iniciativa del empleado	- Retiro voluntario	1-5-6-7	Cuestionario
				- Retiro voluntario inevitable	3-8-9	
			Separación por iniciativa de la organización	- Retiro involuntario	2-4-10	

## Operacionalización del Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Desempeño Laboral	Representa el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Quispe, 2017).	Operacionalmente el desempeño laboral se logra medir a partir de las siguientes dimensiones: Satisfacción laboral, Clima organizacional y Evaluación de desempeño	Satisfacción laboral	- Experiencia	19-20	Cuestionario
				- Expectativa	18-21	
			Clima organizacional	- Motivación	16	
				- Ambiente de trabajo	14-15	
			Evaluación de desempeño	- Rendimiento	11-12-13	
	- Contribución	17				



### 7.3 Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO 1

##### MEDIR EL NIVEL DE ROTACIÓN DE PERSONAL

#### INSTRUCCIONES:

- Marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente.
- Contestar con sinceridad y claridad.

Alternativa	Escala Valorativa
Muy alto	5
Alto	4
Moderado	3
Bajo	2
Muy bajo	1

EDAD: _____	SEXO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO	TIEMPO DE TRABAJO: _____
-------------	---	--------------------------

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el MOF del puesto de trabajo es el adecuado?					
2	¿Considera usted que reúne las habilidades y capacidades necesarias para el puesto?					
3	¿Considera usted que ha sido capacitado adecuadamente para el cumplimiento de sus funciones?					
4	¿Considera usted que la organización cumple con todas las cláusulas de su contrato?					
5	¿Considera usted que su actual trabajo cumple sus expectativas profesionales?					
6	¿Considera usted que su actual trabajo le permite participar más con su familia?					
7	¿Considera usted que su actual trabajo lo satisface personalmente?					
8	¿Considera usted que su remuneración es la adecuada?					
9	¿Considera usted que mantiene una buena relación con su jefe?					
10	¿Cumple usted con las políticas y normas que establece la organización?					

## CUESTIONARIO 2

### MEDIR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

**INSTRUCCIONES:**

- Marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente.
- Contestar con sinceridad y claridad.

Alternativa	Escala Valorativa
Muy alto	5
Alto	4
Moderado	3
Bajo	2
Muy bajo	1

EDAD: _____	SEXO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO	TIEMPO DE TRABAJO: _____
-------------	---	-----------------------------

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
11	¿Cumple adecuadamente sus funciones?					
12	¿Los trabajadores son retirados de la empresa si sus funciones no son adecuadas?					
13	¿Considera usted que el tiempo que disponen sus superiores es el adecuado para sus funciones?					
14	¿Considera que la relación con sus compañeros de trabajo es óptima?					
15	¿Asiste a las reuniones de trabajo?					
16	¿Considera usted que está muy satisfecho/a con la organización?					
17	¿Considera usted que su jefe comunica adecuadamente las ideas de la organización?					
18	¿Considera usted que los objetivos son alcanzables en la organización?					
19	¿Considera usted que cumple con los objetivos de la organización?					
20	¿Considera usted que la organización ofrece incentivos para incrementar el desempeño de los colaboradores?					
21	¿Considera usted que la organización brinda reconocimiento por sus logros?					

## 7.4 Validación de expertos



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): ..... Juan Manuel Ricra Mayorca  
 1.2 Grado Académico: ..... Maestro en educación  
 1.4 Institución donde labora: ..... Instituto San Ignacio de Loyola  
 1.5 Cargo que desempeña: ..... Docente de Taller de investigación  
 1.6 Denominación del Instrumento: ..... Cuestionario de rotación de personal  
 1.7 Autor del instrumento: ..... Castillo Zamudio, Francesca Isabella  
 ..... Perez Leguia, Milagros  
 ..... Pisco Chahuara, Guadalupe  
 1.8 Título de la investigación: ..... Rotación de personal y desempeño laboral en los  
 ..... colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora

#### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	SUMATORIA PARCIAL				12	15
	SUMATORIA TOTAL	27				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión:

FAVORABLE  X

DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones:

Puede aplicarse el instrumento

---



---



---

Lima, 4 de octubre de 2021.




---

JUAN MANUEL RICRA MAYORCA

DNI N° 41266866



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**IV. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): ..... Juan Manuel Ricra Mayorca  
 1.2 Grado Académico: ..... Maestro en educación  
 1.4 Institución donde labora: ..... Instituto San Ignacio de Loyola  
 1.5 Cargo que desempeña: ..... Docente de Taller de investigación  
 1.6 Denominación del Instrumento: ..... Cuestionario de desempeño laboral  
 1.7 Autor del instrumento: ..... Castillo Zamudio, Francesca Isabella  
 ..... Perez Leguia, Milagros  
 ..... Pisco Chahuara, Guadalupe  
 1.8 Título de la investigación: ..... Rotación de personal y desempeño laboral en los  
 ..... colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora

**V. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
7. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
8. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
9. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	

10. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
11. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
12. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	SUMATORIA PARCIAL				8	20
	SUMATORIA TOTAL	28				

#### VI. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4. Valoración total cuantitativa: 28

3.5. Opinión:

FAVORABLE  X

DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.6. Observaciones:

Puede aplicarse el instrumento

---



---



---

Lima, 4 de octubre de 2021.




---

JUAN MANUEL RICRA MAYORCA

DNI N° 41266866

## 7.5 Permiso o autorización para realizar el estudio

### SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Chorrillos, 13 de agosto de 2021

Señores Distribuidora Paci

Yo, Milagros Pérez Leguía, identificado con DNI N° 44288683, en mi calidad de estudiante de la Escuela ISIL, solicito utilizar información del área de ventas de vuestra empresa.

Asumo que toda información y el resultado de la investigación será de uso exclusivamente académico.

La información servirá como base para la construcción de una base de datos, cuyos resultados obtenidos podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de ISIL.

Atentamente,



Milagros Pérez Leguía.

DNI N° 44288683