

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO Y JUEGOS AL AZAR, EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Liliana Angelica Vargas Carhuaricra

Asesor:

Mg. Emilio José Chocobar Reyes

Lima - Perú

2018

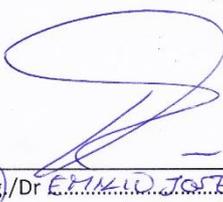
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Asesor EMILIO JOSE CHOURBAK REYES, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de NEGOCIOS, carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Elijun un elemento. del o los estudiantes(s)/egresado (s):

- Liliana Angelica Vargas Carhuaricra
(Nombre completo de estudiante o egresado)
-
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Elijun un elemento. titulado
CULTURA ORGANIZACIONAL Y ROTACION DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO Y JUEGOS AL AZAR, LOS OLIVOS, LIMA 2018. para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Lima 27 de 02 del 2019
(Lugar) (día) (mes) (año)


Ing./Lic./Mg./Dr. EMILIO JOSE CHOURBAK REYES
(Nombre completo del Asesor)

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director/Coordinador William César Javier Jáuregui, de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Elija un elemento. del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

- Liliana Angelica Vargas Carhuarica
(Nombre completo de estudiante o egresado)
- _____
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Elija un elemento. titulado CULTURA ORGANIZACIONAL Y ROTACION DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO Y JUEGOS AL AZAR, LOS OLIVOS, LIMA 2018

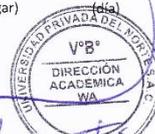
Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Elija un elemento. expresa el siguiente resultado:

- Aprobado
Calificativo:
() Excelente: De 20 a 18.
() Sobresaliente: De 17 a 15.
 Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Lima 27 de 02 del 2019
(Lugar) (día) (mes) (año)

William César Javier Jáuregui
Ing./Lic./Mg./Dr. _____
(Nombre completo de Director/Coordinador)
Director/Coordinador de Carrera



DEDICATORIA

A Dios y mi familia

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi familia y mis profesores.

Tabla de contenidos

	Pág.
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 3.1. Estadística de fiabilidad	33
Tabla 3.2. Distribución de frecuencia de la cultura organizacional	34
Tabla 3.3. Distribución de frecuencia de la dimensión selección	35
Tabla 3.4. Distribución de frecuencia de la dimensión alta gerencia	36
Tabla 3.5. Distribución de frecuencia de la dimensión socialización	37
Tabla 3.6. Distribución de frecuencia de la variable rotación del personal	38
Tabla 3.7. Distribución de frecuencia de la dimensión costo de rotación del personal	39
Tabla 3.8. Distribución de frecuencia de la dimensión ausentismo	40
Tabla 3.9. Nivel de correlación de la cultura organizacional en relación con la rotación del personal	41
Tabla 3.10. Nivel de correlación de la cultura organizacional en relación con los costos de rotación del personal	42
Tabla 3.11. Nivel de correlación de la cultura organizacional en relación con el ausentismo	43

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1.2	La rotación del personal	24
Figura 1.3	Tipos de costos ocasionados por la rotación	25
Figura 1.4	Fórmula para calcular la Rotación	26
Figura 3.1	Diagrama de barras de la variable cultura organizacional	34
Figura 3.2	Diagrama de barras de la dimensión selección	35
Figura 3.3	Diagrama de barras de la dimensión alta gerencia.	36
Figura 3.4	Diagrama de barras de la dimensión socialización.	37
Figura 3.5	Diagrama de barras de la variable rotación del personal.	38
Figura 3.6	Diagrama de barras de la dimensión costo de rotación del personal.	39
Figura 3.7	Diagrama de barras de la dimensión ausentismo	40

RESUMEN

En la actualidad la cultura organizacional es un factor relevante para las empresas, ya que posee influencia en la productividad y la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, es una de las primordiales causas de rotación de personal, lo que genera inconvenientes perjudiciales en las organizaciones.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 300 colaboradores de la empresa y la muestra fue de 169 colaboradores. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados obtenidos fueron $Rho\ Spearman = 0.796$; $p=000 (< 0.05)$, por lo que se aceptó la hipótesis alterna, la cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal. Además, la cultura organizacional se relaciona con los costos de rotación de personal ($Spearman = 0.822$; $p =.000$) y con el ausentismo ($Spearman = 0.796$; $p =.000$). Se concluyó que la cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar, en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.

Palabras clave: cultura organizacional, rotación de personal, ausentismo, costos de rotación

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En tiempos actuales la cultura organizacional es un factor relevante en toda empresa, ya que posee un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, es una de las principales causas de rotación de personal, lo que genera inconvenientes perjudiciales en las compañías.

En el ámbito internacional, se puede destacar a Arroba y Arroba (2016) quienes mencionan que “hay muestras del vínculo entre la cultura organizacional y la rotación del personal, donde pretenden mejorar la cultura con la finalidad de disminuir la rotación de su organización que está en análisis, y de este modo ir mejorando la gestión del área de talento humano” (p. 14).

Ante tal hecho, se justifica que las empresas procuren hacer mejoras en la cultura organizacional y disminuir la rotación de personal. En consecuencia, la gestión empresarial se verá optimizada. Motivo por el que la presente investigación se ha enfocado en ampliar los conocimientos sobre cultura organizacional y rotación de personal y esclarecer la importancia de estos para las empresas.

Por otro lado, Cújar, Ramos, Hernández y López (2013) indican que “la cultura organizacional ha obtenido bastante prioridad por el lado interno de las empresas, ya que fue el punto céntrico de varias investigaciones por diferentes autores” (p. 351). Los análisis respecto cultura organizacional cambian desde las distintas afirmaciones culturales como las creencias, valores, ritos, historias, etc., incluso la función del gerente como trasmisor de la cultura de las empresas. Saber de mencionados comportamientos manifiesta porque algunos cambios y tácticas que se realizan en las empresas fracasan y otros de ellos tienen buenos resultados.

En el ámbito nacional, Mendoza (2018) infirió en el estudio estadístico de LinkedIn que el giro o rotación de talento llegó a una tasa promedio de 10.9% durante el año 2017. Lo que da a entender que por lo menos de 10 empleados, uno se retira o renuncia a su trabajo. También en el sector medio donde están las empresas que brindan entretenimiento y servicios profesionales; llegaron a una tasa de 11.4% (pp. 1-2).

Asimismo, Jauregui (2018) mencionó que es relevante que los hábitos que se llevan a cabo realicen del trabajo una experiencia en el que los individuos sientan tener un aprendizaje de ello y además lo disfruten, pero sobre todo que les permita progresar. A esto las organizaciones deben de inclinarse a hacer permanecer una cultura y un ambiente laboral bueno, sobre todo evitar los índices de giro o rotación en empresas (p. 2).

Observando la realidad en la empresa en estudio se deduce que no existe la adecuada cultura y además la gestión de su talento humano no efectúa los procesos adecuados en su selección, lo cual trae consigo personal no apto para el perfil del puesto ocasionando elevados índices de rotación de personal, no obstante, ello también es causado por la cultura organizacional que emplea la empresa, ya que por ende existen colaboradores que por cuenta propia deciden renunciar a su puesto laboral. Con lo citado anteriormente, se estima la conveniencia de conocer los beneficios de aplicar una eficiente cultura organizacional a fin de su repercusión en un índice menor de rotación de personal de la empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Antecedentes internacionales

Castillo y Sabando (2018) en su tesis titulada *Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía exportadora del sur en el periodo 2014 al 2017*, para optar por el título de Ingeniero Comercial por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo general fue evidenciar y analizar la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía Exportadora del Sur. La metodología tuvo un nivel descriptivo y correlacional, con un enfoque mixto. La población estuvo conformada por 78 empleados que laboran en la empresa y la muestra fue el total de la población. La técnica empleada fue la entrevista, la observación y análisis documental utilizando como instrumento la guía de entrevista, guía de observación y ficha de análisis documental. Se concluyó que mediante un análisis correlacional se pudo comprobar que existió una relación baja entre las variables de rotación de personal y productividad. Del mismo modo, la rotación de personal que presentó la compañía exportadora del sur tuvo una incidencia del 17% en la productividad lo cual se pudo especular que existieron otras variables que estén teniendo una mayor

afectación en la productividad. También se observó que en los meses en donde se dio una mayor incidencia de rotación de personal fue en junio con un 13.64%, mayo con un porcentaje de 4.41% y diciembre con un porcentaje de 3.51%, es en estos meses en donde se produce una mayor rotación de personal y en donde se evidenció que la variable objeto de estudio tiende a mayor proporcionalidad.

De lo antes mencionado, se debe priorizar el levantamiento de información sobre teorías relacionadas a la rotación de personal, productividad, remuneración, ambiente laboral y demás variables que tengan relación con la satisfacción laboral del colaborador como lo manifiesta la literatura.

Cifuentes (2017) en su tesis titulada *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*, para optar por el título de Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional por la Universidad de Chile. Su objetivo general fue identificar y determinar cuáles son las diferentes causas de rotación de los baristas dentro Juan Valdez. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cualitativo con un nivel descriptivo y diseño no experimental. Además, la población estuvo conformada por 6 baristas que pertenecían a la empresa en un rango de 3 a 6 meses y la muestra fue el total de la población. La técnica empleada fue la encuesta, entrevista y observación utilizando como instrumento un cuestionario, guía de entrevista y la guía de observación. Se concluyó que mediante el levantamiento de información se determinó una baja remuneración y las extensas horas laborables entre jóvenes universitarios que deben repartir su tiempo entre el trabajo y sus estudios, el índice de rotación se incrementa en los meses de vacaciones de las universidades y por tanto la rotación se eleva entre un 28 y 30% por mes, también se afirmó que la mayor rotación se encuentra localizada en los baristas que estuvieron de 1 a 3 meses con el 33%, seguido del 16% con 1 mes de duración y del 14% de 1 a 3 semanas dentro de la compañía Juan Valdez.

En efecto una de las causas que más afecta a la rotación es el personal estudiantil dentro de la empresa, puesto que en un corto plazo renunciaban, y a medida que avanzaban en sus estudios, querían dedicarse a su profesión.

Villegas (2017) en su tesis titulada *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo*, para optar por el título de Magíster en Administración del trabajo y Relaciones Laborales por la Universidad de Carabobo, Venezuela. Su objetivo general fue analizar el impacto que la cultura organizacional ejerce sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en una empresa farmacéutica, ubicada en Guacara, Estado Carabobo. La metodología de la investigación estuvo compuesta bajo una modalidad de campo con un nivel explicativo de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 21 personas que integran en la organización y la muestra fue el total de la población. La técnica empleada fue la revisión documental, observación directa y encuesta utilizando como instrumento ficha de resumen, guía de observación y un cuestionario. Se concluyó que el 40% de las personas que laboraban en la empresa el tema comunicacional y axiomático no es una prioridad para esta empresa, convirtiéndose este factor higiénico en una oportunidad de mejora, seguido de que no existe uniformidad en cuanto a dar el mismo tipo de información a todos por igual, lo cual contradice los principios de equidad necesarios para que los trabajadores sean productivos, además se evidencio que el 30% de los encuestados demostraron poco interés dentro de la organización en cuanto a su desarrollo y crecimiento.

Por lo tanto, fue de suma importancia recomendar al personal de la gerencia proponerse definir y fomentar una cultura organizacional a sus colaboradores con características propias de un determinado prototipo y actuar en forma coherente con la filosofía y planes estratégicos que desean lograr.

Alvarado (2015) en su tesis titulada *La cultura organizacional y su incidencia en el índice de rotación de personal de la empresa Coral Hipermercados*, para optar por el título de Magister en Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional por la Universidad del Azuay, Ecuador. Su objetivo general fue determinar la incidencia de la cultura organizacional de la empresa Coral Hipermercados en los índices de rotación de personal. La metodología tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo aplicada y con un diseño no experimental. Además, tuvo una población de 1300 personas pertenecientes a la empresa y la muestra fue de 297 personas. La técnica empleada fue la encuesta y la entrevista utilizando como instrumento un cuestionario y guía de entrevista.

Se concluyó que se pudo detectar el grado de incidencia de la cultura organizacional dentro de la empresa arrojando que un 72, 67% de las personas que allí laboraban sus iniciativas y sugerencias no fueron tomadas en cuenta, al igual que el 86% del personal afirma que el trato que les brindaban sus jefes no era el mejor, logrando de esta manera que un 76% de los encuestados pensaron alguna vez en renunciar, seguido de que mas del 90% de los entes no estaban conforme con el salario, de la misma manera el 81,33% de los colaboradores confirmaron que la empresa no se preocupó por brindarles capacitación y desarrollo de su personal.

Ciertamente fue esencial que la empresa tome más atención de su personal debido a que fueron los principales en hacer función de todas las áreas, sobre todo llevar un buen trato hacia sus entes para que se pueda lograr los objetivos que se requería.

Diaz (2013) en sus tesis *Identidad organizacional y Rotación de personal (estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango)*, para obtener el título de Psicóloga Industrial/Organizacional por la Universidad Rafael Landívar. Su principal objetivo fue determinar de qué manera influye la identidad organizacional en la rotación de personal en las empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo, así mismo se utilizó la fiabilidad de proporciones, como método estadístico. Su población estuvo constituida por 70 personas y la muestra correspondió a 60 empleados que pertenecen a diferente nivel socioeconómico, nivel académico y grado civil. Su técnica que se empleó para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de 25 preguntas en escala Likert. Se concluyó principalmente la influencia que posee la identidad organizacional sobre la rotación del personal, es por la motivación personal, la comunicación, el compromiso, el trato y la satisfacción de los colaboradores en la compañía. También, en relación a los resultados que se obtuvieron, el nivel de identidad organizacional de los colaboradores con las organizaciones dedicadas a las ventas de acabado de construcción es mínimo. Finalmente se comprende la relevancia de implementar planes estratégicos a fin de que la identidad organizacional de los trabajadores sea más eficiente que es importante implementar un plan de estrategias para mejorar la identidad organizacional de los colaboradores.

Antecedentes nacionales

Ávila, Guerra y Mendoza (2017) en su tesis titulada *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. análisis de una empresa peruana de consumo masivo*, para optar al título de Licenciado en Gestión, con Mención en Gestión Empresarial. Su objetivo general fue analizar las causas y consecuencias de la rotación laboral no deseada a nivel operativo en la empresa peruana de consumo masivo. La metodología fue de tipo aplicada, bajo una modalidad de investigación de campo, con un enfoque mixto. Asimismo, presenta un diseño no experimental, y un nivel correlacional. Además, su población fue de 316 trabajadores; y su muestra fue censal. La técnica fue la encuesta. Se concluyó que los motivos de giro o rotación de los trabajadores vinculada con los operarios considerados como talento y aquellos que no son considerados de esta forma, si son desiguales. Por una parte, el operario que tiene talento sale de la organización por circunstancias imprevistas de su entorno personal algo no fáciles de sobrellevar, es decir shocks. En la mayoría de veces estas ocasiones que le pasan a los trabajadores con talento son negativos, ya que no tienen otra opción que abandonar el trabajo. Los resultados obtenidos arrojan que el 43% de estas decisiones, tienen que ver con los temas salariales, en otras palabras, que el operario que opta por dejar el trabajo lo hizo por no está de acuerdo con su pago que adquiere cada mes. También el 35.8% de los colaboradores actuales no está satisfecho con pago mensual, pero si está satisfecho con los beneficios extra salariales; sin embargo, cabe mencionar que el 40.5% no está conforme con ambas variables

Rodríguez (2016) en su tesis titulada *Rotación de personal y desempeño laboral de los colaboradores en los órganos jurisdiccionales - Moyobamba, 2016*, para optar por el título de licenciada en Administración por la Universidad César Vallejo. Su objetivo general fue evaluar la rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en los órganos jurisdiccionales – Moyobamba, 2016. La metodología fue de tipo básica con diseño no experimental con un corte transversal. Además, su población estuvo conformada por 55 colaboradores del Poder Judicial y su muestra fue censal. Con respecto a la técnica fue la encuesta por variable y su instrumento el cuestionario. Se concluyó que hay continuamente rotación con los trabajadores, sobre todo a aquellos que tienen bastante tiempo de brindar sus servicios, la complacencia de ellos se acorta en sus

actitudes y emociones. Es importante proponer expectativas de superación, para que de esta manera se logre un elevado nivel de satisfacción o complacencia en el interior de la empresa, teniendo la certeza que los colaboradores estén de acuerdo con la probabilidad de progresar y de que en algún momento serán rotados. De igual forma, el jefe de un área específica de la empresa, es quien se encarga de subordinar y brindar accesos a la ejecución de las actividades de los trabajadores, tratando de crear un vínculo para saber reconocer sus habilidades, capacidades, aptitudes y necesidades de cada individuo que tienen a cargo. Por último, en su comprobación de hipótesis se evidencio que según los resultados, muestran que existe un vínculo bastante fuerte, debido a que el valor adquirido fue de 0.937, también la significancia es de 0.000, lo que nos da a entender que es significativa, y por tal motivo se niega la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, en otras palabras si hay una relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral.

García (2015) en su tesis titulada *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo Sac, Arequipa 2015*, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Católica Santa María. Su principal objetivo fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015. La metodología empleada fue de tipo básica, bajo una modalidad de campo y bibliográfica y de corte transversal. La población estuvo conformada por 200 trabajadores administrativos de la empresa y la muestra fue censal. La técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se finiquitó que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal. Por otra parte, seguidamente de haber examinado la cultura organizacional en relación a los individuos de la organización hay un vínculo adecuado con varios factores de la Organización como: clima, grupos, la estructura, equipo, funciones y órganos. Por último, el 55% de los encuestados se encontraron de acuerdo y un 45% en desacuerdo; lo que muestra que la gran porción del personal está parcialmente de acuerdo en que la compañía certifica su desempeño, en otras palabras, hay un procedimiento de reconocimiento de su labor por los dirigentes y por lo tanto no hay un índice elevado de rotación de personal.

Mejía y Cachay (2015) en su tesis titulada *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pillcomarca, periodo 2013*, para optar al título de Licenciado en Administración. Su objetivo general fue determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pillco marca. La metodología fue de tipo aplicada, bajo una modalidad de investigación de campo, con un enfoque mixto. Asimismo, presenta un nivel explicativo y descriptivo. Además, la población fue 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y la muestra fue censal, por ende, se utilizó todos los datos de la población. La técnica fue la encuesta, observación y el instrumento cuestionario, guía de observación. Se concluyó, que la municipalidad distrital de Pillcomarca, tiene una débil cultura administrativa, ya que la institución considera los procesos y la formalidad de los trabajos fijados como una norma, pero lo cultura empresarial que existe en la institución no es muy conocida por los trabajadores, y esto sucede ya que la mayoría de ellos recién se reincorporan a la empresa. Así mismo los colaboradores de la municipalidad, manifiestan que la función que tiene la cultura organizacional es traspasar una orientación de identificación a los colaboradores. En los resultados adquiridos, se observó que los colaboradores son el 69%, ya que respondieron que los procedimientos de trabajo intervienen en el desenvolvimiento de los trabajadores. Por otro lado, el 31 % indicaron que los procesos no intervienen en su desenvolvimiento laboral.

Vásquez (2014) en su tesis titulada *Modelo de gestión de recursos humanos y la rotación de personal de la empresa Adecco Perú S.A-oficina Cartavio 2014*, para optar al título de licenciado en administración. Su objetivo general fue proponer un modelo de gestión de recursos humanos para reducir la rotación de personal en la empresa Adecco S.A-oficina Cartavio. La metodología fue de nivel descriptivo, con un enfoque cualitativo. Asimismo, presenta un corte transversal. Además, su población fue de 80 trabajadores Adecco S.A – oficina Cartavio; y su muestra fue censal. La técnica utilizada fue la encuesta. Se concluyó que, el modelo de gestión de RR. HH tiene un rol bastante importante para retener a los trabajadores más meritorios de la empresa, habiendo una influencia que se vincula con una mejoría en la aminoración de giro o rotación de personal, cooperando al avance progresivo de la organización. De la misma manera, las organizaciones tienen que saber cuáles son las técnicas que genera buenos resultados,

para hacer permanecer o retener a los trabajadores y considerar la necesidad de diseñar acumuladores de técnicas apropiadas para un contrato grupal conformado por los trabajadores más valiosos. Además, las técnicas de RR. HH son el principal que las organizaciones pueden predominar, sistemas y guiar los conocimientos, las habilidades, actitudes, efectos y comportamientos de los trabajadores para que hagan de forma adecuada sus labores, y de esta manera, se logre los propósitos empresariales. Por último, se tuvo como resultado que el 82% de los encuestados valoran que hay demasiado giro del personal, mientras que el 29% valoran todo lo contrario; y el 36% piensan que son bastantes monótonas las actividades que se realizan, mientras que el 9% opinan que no es nada rutinario o monótono ciertos que hacer.

Bases Teóricas

Variable 1: Cultura organizacional

De acuerdo con Molina (2016) señaló que:

La cultura organizacional es un proceso de estimación y suposición de aspecto implícito o explícito, en otras palabras, interviene y moldea en el sentido donde los individuos se dirigen e interrelacionan. Además, se evidencia en el objetivo, intención, manera de liderar, método de función, sistemas de sanción y motivación, tecnología que la empresa acepta y pone en práctica (p. 19).

Para Robbins y Judge (2017) precisaron que “La cultura organizacional se detalla como una técnica de procesos de importancia compartida por las personas, donde esto permite diferenciar a la organización, en el cual implica a la selección, alta gerencia y socialización” (p. 527).

Por otro lado, Chiavenato (2017) afirmó que “Es la forma en que se vinculan las personas, las características resaltantes, los supuestos inferiores, los anhelos y los temas importantes de las interrelaciones humanas que son parte de la empresa” (p. 305).

Para Sandoval (2012) señaló que:

Esta constituye con un conjunto de reglas de convivencia que sin ser expresadas en forma evidente se ha transformado en la manera de hacer las cosas. Así, quien desee modificar la cultura de un equipo para hacerlas más efectiva o adaptarla a una nueva situación deberá reformular ese conjunto de reglas que se juegan sin cuestionario (p. 37).

Características de la cultura organizacional

Según Robbins y Judge (2017) afirmaron que:

Se encuentran siete características principales que sintonizan la naturaleza de la cultura dentro de una empresa:

- Innovación y toma de riesgo, nivel donde se impulsa a los colaboradores hacia la innovación y toma de riesgo.
- Atención a los detalles, nivel donde se da atención a los trabajadores y estos deben demostrar análisis, precisión y atención por cada detalle.
- Orientación a los resultados, es el nivel en donde la alta gerencia se enfoca netamente por los resultados, más no visiona los procesos que se emplearon para alcanzarlos.
- Orientación a la gente, es el nivel donde los de gerencia perciben los efectos de los resultados con respecto a los trabajadores de la compañía.
- Orientación a los equipos, hace referencia a la importancia que le dan a las actividades en equipo laborales.
- Dinamismo, es el grado en donde los colaboradores son dinámicos y muestran su nivel competitivo.

- Estabilidad, hace referencia a las labores organizacionales que presenta una compañía y donde este le da mayor realce al status quo más no al crecimiento (p. 527).

Para Chiavenato (2017) expresó que:

La cultura organizacional posee seis características primordiales:

- Uniformidad de los comportamientos contemplados; las interrelaciones entre los integrantes se identifican por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos en relación a las conductas y divergencias que se sostienen a lo largo del periodo.
- Normas; son los patrones de lineamientos y comportamiento acerca de la forma de realizas las cosas, en otras palabras, sobre el cumplimiento de las normas.
- Valores dominantes; existen principios que salvaguardan la compañía y que posteriormente se espera que todos los integrantes los compartan, por ejemplo, la calidad del producto, baja ausencia y alta eficiencia.
- Filosofía; hace referencia a las normativas o políticas que las creencias muestran hacia el trato que se debe dar a colaboradores y clientelas.
- Reglas; guías constituidas que hacen referencia al comportamiento en la empresa.
- Clima organizacional, la sensación que propaga la compañía, la interacción entre los individuos y el trato dado a clientes y suministradores, lo cual nos da el concepto humano dentro de la compañía. (p. 307).

Para Villanueva (2011) mencionó que “La creación de la cultura es el resultado de las interacciones humanas entre las personas. El contexto objetivo, implícito y explícito, en el que se desenvuelve la organización determinada los procesos psicosociales de generación de cultura organizacional” (p. 29).

Tipos de culturas y perfiles organizacionales

Según Villanueva (2011) indicó que:

En lo que definió como la esencia conjunta y necesaria de lo que debe soportar de organización eficiente Cultura basada en la confianza y apoyo mutuo.

- Cultura basada en reglas y procedimientos.
- Cultura basada en objetivos a alcanzar.
- Cultura basada en la innovación (p. 8).

Importancia de la cultura organizacional

Según Werther y Davis (2014) mencionaron que:

La calidad de vida organizacional es el entorno, el ambiente que se respira en una organización. Hay empresas que tiene “buen ambiente” y otras que lo tienen “malo”. Desafortunadamente, se piensa que poco se puede hacer para modificar los factores que conforman el clima laboral; pero son muchas las medidas que pueden tomarse para mejorarlo (p. 308).

Según Llanos (2016) mencionó que:

La cultura organizacional como todo aquello que identifica una organización y la diferencia de otra que sus miembros se sientan parte de ella, ya que profesan los mismo valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias. Todos estos aspectos están intrínsecamente relacionados al clima organizacional (p. 80).

Funciones de la cultura organizacional

Para Ritter (2008) definió que:

Las principales funciones de la cultura organizacional son:

- La identificación, se refiere a la función que ejerce de la cultura la personalidad de la empresa. De la misma forma en que cada persona tiene un carácter particular, cada organización tiene su perfil propio.
- La integración, se refleja desde el consenso de las suposiciones básicas. De esta manera, la cultura reafirma la comprensión básica general, como ejemplo los temas básicos de organización.
- La coordinación, se encarga de coordinar los procesos según la aplicación de valores y normativas. Permite aumentar, en los colaboradores, la libre acción y toma de decisiones, puesto que ellos mismos definen lineamientos, por criterio propio, su actitud frente a las metas y los valores de la empresa
- La motivación, el trabajo recobra sentido mediante la cultura organizacional, de manera que puede motivar de manera importante a la organización desde adentro hacia afuera (pp. 44 – 45).

Valores organizacionales

De acuerdo con Gareth (2017) afirmó que:

Se conocen 2 tipos de valores:

- Valor terminal, corresponde a un status final o resultado esperado que los individuos pretenden lograr. La empresa podrá adquirir cualquier valor terminal, o sea, adoptarlos como principios: fiabilidad, innovación, moralidad, excelencia, calidad, responsabilidad, economía.
- Valor instrumental, corresponde a un tipo de actitud esperado. Los tipos de actitud que las empresas cultivan, se incluyen respeto por la tradición, trabajo arduo, cautela, creatividad, autoridad, honradez, disposición de asumir riesgos, capacidad de sostener un estándar elevado (p. 178).

Dimensiones de cultura organizacional

De acuerdo con Robbins y Judge (2017):

Dimensión 1: Selección

El explícito propósito del proceso de selección radica en identificar y hallar a personas que presenten el conocimiento, la capacidad y las habilidades para alcanzar un desempeño exitoso. Por lo tanto, la selección se convierte en un tema de dos intereses, que posibilita al colaborador y al solicitante impedir una disconformidad y mantener la cultura de una organización apartando a quienes, para bien o mal, debiliten u problematicen sus valores esenciales (p.537).

Dimensión 2: Alta gerencia

“Las acciones de la alta gerencia poseen también un efecto característico en la cultura organizacional. A partir de lo que dicen y hacen, los directivos de altos rangos instituyen principios que se filtran a través de la compañía” (p.538).

Dimensión 3: Socialización

“La total relevancia no se da en que tan bueno sea el trabajo de reclutamiento y selección que ejecute una organización, los colaboradores nuevos requieren de un apoyo para una rápida adaptación a la cultura existente, y esa es la principal función de la socialización” (p. 538).

Variable 2: Rotación del personal

Definición

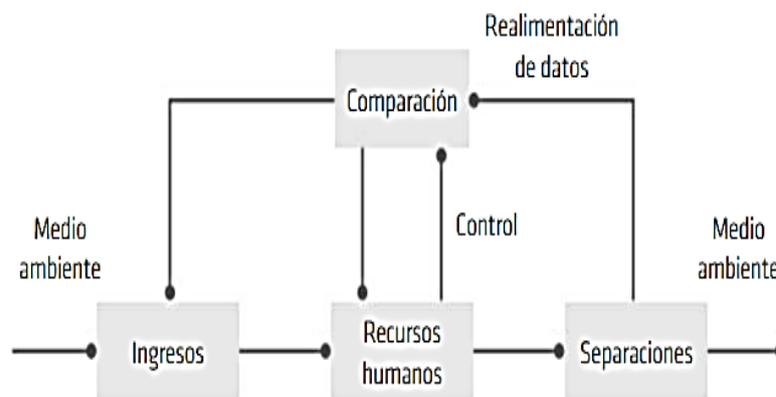
Para Cabrera, Ledezma y Rivera (2011):

La rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar (p. 85).

Según Chiavenato (2011) mencionó que:

Se refiere a la fluctuación de personal en una empresa y su entorno; es decir, el cambio de una persona entre la empresa y el ambiente se delimita por el volumen de personas que entran y egresa de la empresa. La rotación de personal es expresada a través de un porcentaje entre las entradas y salidas de la cifra promedio de colaboradores, en un tiempo específico. Generalmente la rotación se centra en índices por mes o año, lo que hace posible comparar a fin de diagnosticar otorgar o prevenir algún pronóstico (p.116).

Figura 1.2. La rotación del personal



Fuente: Chiavenato, 2011, p. 118.

De acuerdo con Santillán y Navarro (2008) la definieron como “la fluctuación de personas de una empresa y el espacio, o sea, la cifra de colaboradores que entran y salen de una empresa” (p.90).

Determinación del Costo de la Rotación de Personal

Según Ortiz, Enríquez y Buentello (2015) indicaron que:

El sistema que permite ahorrar recursos, sin arriesgar metas o resultados logrados, es rico en posibilidades estabilidad y sostenimiento. Se sabe que, uno de las tantas metas de un sistema es la defensa propia. Conocer hasta qué punto una organización soportará la rotación de personas, sin riesgos graves, es una barrera que las organizaciones

evaluarán acorde a sus análisis e intereses. La rotación de personal incluye costos primarios y costos secundarios (p.57).

Figura 1.3. Tipos de costos ocasionados por la rotación

COSTOS PRIMARIOS DE ROTACIÓN DE PERSONAL	COSTOS SECUNDARIOS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL
Costos de registro y documentación	Reflejos de la producción
Costo de reclutamiento y selección	Reflejos en la actitud del personal
Costos de integración	Costo extra-laboral Costo extra-operacional Costo extra-inversión
Costo de desvinculación	Pérdidas en los negocios

Fuente: Ortiz, Enríquez y Buentello, 2015, p. 57

Diagnóstico de las causas de rotación de personal

Según Ortiz, et al (2015) señalaron que:

Son variados los factores que intervienen en la rotación, entre ellos, la falta de ajuste entre el colaborador y jefe, los principios de la empresa, el entrenamiento no adecuado del colaborador, el bajo sueldo, la política de la empresa (reconocimiento, inspección del desempeño, tiempo libre, entre otros) que fragmentan la satisfacción hacia el empleo, entre otros. Estos factores son dependientes y usualmente generan una elevada rotación (p. 58).

Índice de rotación

Según Santillán (2015) indicó que:

Se refiere a la asociación en porcentajes de las admisiones y la desvinculación del personal, se relaciona con el promedio de colaboradores de una empresa durante un tiempo determinado.

- Cuando haya un índice muy reducido se estancarán y envejecerán los miembros de la organización.
- Cuando haya un índice muy alto habrá mucha fluidez que pudiese ser negativa para la organización (ausencia de estabilidad) (p.55).

Fórmula para calcular la Rotación

Según Galicia (Citado por Santillán, 2015) señaló que

La fórmula para determinar la rotación es:

Rotación Mensual: $\text{Bajas Aplicadas Mensuales} \times 100 \text{ Personal Activo}$

Rotación Acumulada: $\text{Bajas Aplicadas Acumuladas} \times 100 \text{ Personal Activo}$

Figura 1.4. Fórmula para calcular la Rotación

$$R = \frac{B}{N} \times 100 \quad \text{o} \quad R = \frac{B-1}{N} \times 100$$

En dónde: R= índice de rotación (%)

B= Número de bajas

N= Promedio de personas en nómina, en el periodo considerado

1= Número inevitable de bajas (muerte, reducciones de personal)

Fuente: Galicia (citado por Santillán, 2015), p. 56.

Dimensiones de rotación de personal

Dimensión 1: Costo de la rotación del Personal

Según Chiavenato (2011) indicó que:

Ante un sistema con eficacia respecto al logro de metas para las que se elaboró, es relevante conocer de qué manera se usaron los bienes disponibles para lograrlas; es decir, la eficiencia en el uso de recursos. El sistema que ahorra sus bienes sin poner en

riesgo sus metas o logros, posee más probabilidad de ser permanente y estable. Se sabe que una de las metas de toda organización es la defensa propia y sobrevivir (p. 121).

Dimensión 2: Ausentismo

Según Chiavenato (2011) indicó que:

El ausentismo se define como la ausencia o falta de algún colaborador al puesto de trabajo. Ampliamente se refiere a la sumatoria de los intervalos en los que el empleado no se encuentra en su trabajo, independientemente del motivo (p.124).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar, en el distrito de Los Olivos, Lima 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar, en el distrito de Los Olivos, Lima 2018?

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Definir la relación de la cultura organizacional con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.

Diagnosticar la relación de la cultura organizacional con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

La cultura organizacional se relaciona con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el de distrito Los Olivos, Lima 2018.

La cultura organizacional se relaciona con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación a desarrollar será de tipo básica, ya que pretende aportar conocimientos científicos actualizados, sobre las variables cultura organizacional y rotación de personal, para el provecho de futuras investigaciones, desde un contexto teórico.

Según Valderrama (2015), la investigación básica:

Se conoce también como una investigación teórica, pura o fundamental. Se enfoca a integrar un conjunto organizado de información científica, sin generar necesariamente resultados para que se utilicen en la práctica de forma rápida. Obtiene datos de la realidad para que de esta manera se acreciente el conocimiento teórico - científico, y se logre descubrir leyes o principios.

Enfoque de la investigación

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, puesto que, una vez recopilados los datos, se midieron numéricamente y analizaron estadísticamente las variables.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalaron que el enfoque cuantitativo consiste en la utilización de datos, para afirmar o negar la hipótesis, de acuerdo a la medición en números y estudios estadísticos, con el objetivo de generar normas de comportamiento.

Diseño de investigación

El estudio fue diseñado de manera no experimental, puesto que no se adulteró ninguna variable o bien, no hubo manipulación de las variables en estudio.

De acuerdo con Hernández, et.al. (2014) indicaron que se puede establecer como una investigación que se realiza sin necesidad de manipular las variables deliberadamente. Es decir, está compuesta de aquellos estudios que no tiene modificación intencional de la variable independiente, para ver su influencia en la otra variable.

Nivel de investigación

La investigación tendrá un nivel correlacional, ya que pretende conocer la relación o vinculación entre las variables cultura organizacional y rotación de personal, en un contexto específico; en este caso en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Según Bernal (2010) afirmó que:

Uno de sus primordiales objetivos es revisar las interacciones entre dos o más variables, sin la necesidad de explicar que una sea causa de la otra. En otras palabras, examina algún vínculo, pero no asociaciones causales, en las que una modificación influye directamente en un cambio de la otra.

Corte de la investigación

En concordancia con Hernández, et. al. (2014) comentaron que los cortes de investigación transversal obtienen información en un solo tiempo. Con el objetivo de estudiar y describir las variables, su influencia y su relación, en un determinado momento.

De manera que, la investigación desarrollada es de corte transversal, pues se ejecutó con el fin de determinar la interrelación entre las variables cultura organizacional y rotación de personal. Además, la información fue recopilada en un tiempo único y de manera simultánea.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

Según Hernández, *et. al.* (2014) “Una población corresponde al conjunto del total de los casos que coinciden con un grupo de características” p. 174.

La población está constituida por 300 colaboradores que laboran en la empresa de juegos de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 169 colaboradores, de acuerdo a la fórmula para población finita.

Según Hernández, *et. al.* (2014). “Pertenece al subgrupo de la población total o el universo, de donde se obtendrán los datos, además, debe ser lo más representativo posible de la población” p.173.

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

N= corresponde al tamaño poblacional

Z= corresponde al nivel de confianza que es un 95% y ello representa como $z = 1.96$

p= representa a la proporción de la población que es igual a 0.5

e= nivel de error estándar = 0,05

Se pasa al poner los datos a la formula y resulta el siguiente:

$$n = \frac{(300)(1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}{(300 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.5)(1 - 0.5)}$$

$$n = 169$$

Se obtiene como muestra 169 colaboradores que participaran en el presente estudio.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La presente investigación empleó como técnica para la recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, a fin de recaudar la información necesaria que posteriormente será validada y analizada estadísticamente.

Según Martínez (2012), “La encuesta es aquella técnica que se ejecuta mediante el cuestionario y se realiza con la finalidad de tener una muestra representativa de los datos u objeto a investigar” (p.145).

Para validar el instrumento empleado, y que este mida de manera representativa los datos, se recurrirán a expertos para que realicen la validación correspondiente. La

confiabilidad de los datos obtenidos, se determinará mediante alfa de Cronbach mediante el programa SPSS versión 24.

De acuerdo con Hernández et al (2014), afirman que “La confiabilidad del instrumento y la medición va dirigido al nivel en que su aplicabilidad sucesiva al mismo objeto, individuo o grupo arroja resultados iguales” (p.200).

2.4. Procedimiento

Para el análisis de la información se realizará en principio, un análisis descriptivo, que contemplará los resultados estadísticos, plasmados en gráficos y tablas según los resultados obtenidos de las encuestas. Según Hernández, *et.al.* (2014) afirman que “el primer cometido es describir las cifras, valores o los datos obtenidos de las variables” (p.282).

Seguidamente se procederá a constatar la hipótesis y determinar si existe relación o no entre las variables, mediante el software estadístico SPSS 24.

Conforme a Hernández, *et.al* (2014) añaden que el análisis inferencial “se refiere a la estadística para tener una proyección de parámetros y comprobar hipótesis” (p.299).

2.5 Aspectos éticos

El presente estudio se desarrolló bajo los valores y principios éticos de toda investigación científica, con el fin de garantizar la autenticidad del estudio y preservar el derecho de autor. En consecuencia, se emplearon citas y su respectiva referencia acorde a los lineamientos de redacción estilo APA.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Análisis de confiabilidad

Tabla 3.1. *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	32

Fuente: Software Spss v.24

Con respecto al análisis de fiabilidad mediante el SPSS, se empleó a 50 colaboradores, por el cual los resultados evidencian el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0.861, lo que permite constatar que el instrumento empleado para la recolección de datos es confiable para el presente trabajo de investigación.

Análisis descriptivo

Variable 1: Cultura Organizacional

Tabla 3.2. Distribución de frecuencia de la cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	72	42,6	42,6	42,6
	ALTO	97	57,4	57,4	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.24

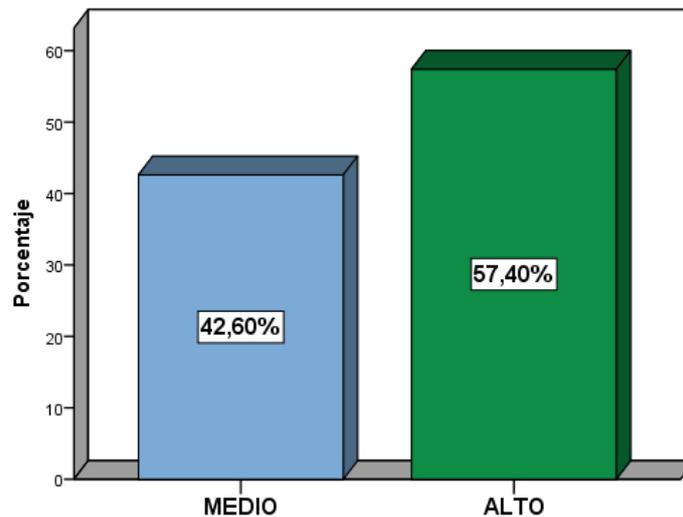


Figura 3.1. Diagrama de barras de la variable cultura organizacional

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 57,40% de los colaboradores de la empresa juegos de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018 consideraron que la cultura organizacional posee un nivel alto, y el 42,60% consideraron que se encuentra en un nivel bajo respecto la variable mencionada.

Dimensión 1: selección

Tabla 3.3. Distribución de frecuencia de la dimensión selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	7	4,1	4,1	4,1
	ALTO	162	95,9	95,9	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.24

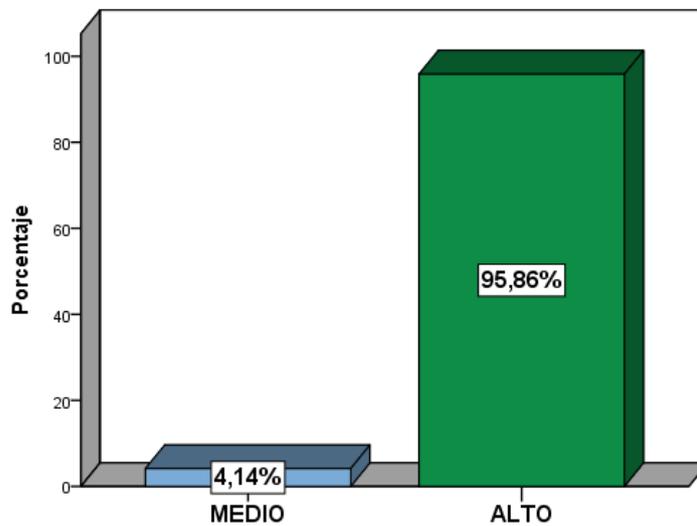


Figura 3.2. Diagrama de barras de la dimensión selección.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 95,86% de los colaboradores estima en un nivel alto respecto la selección de personal en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, mientras que un 4,14% consideró en un medio nivel sobre la dimensión ya indicada.

Dimensión 2: alta gerencia

Tabla 3.4. *Distribución de frecuencia de la dimensión alta gerencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	93	55,0	55,0	55,0
	ALTO	76	45,0	45,0	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.24

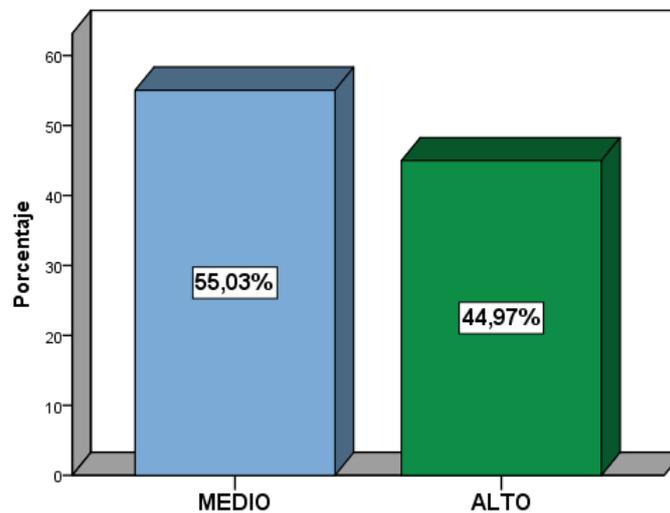


Figura 3.3. Diagrama de barras de la dimensión alta gerencia.

Interpretación

Del total de colaboradores encuestados, el 55,03% estimaron en un nivel medio acerca de la alta gerencia en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, mientras que el 44,97% consideraron a un nivel alto respecto la dimensión mencionada.

Dimensión 3: socialización

Tabla 3.5. Distribución de frecuencia de la dimensión socialización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	7,7	7,7	7,7
	MEDIO	76	45,0	45,0	52,7
	ALTO	80	47,3	47,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.24

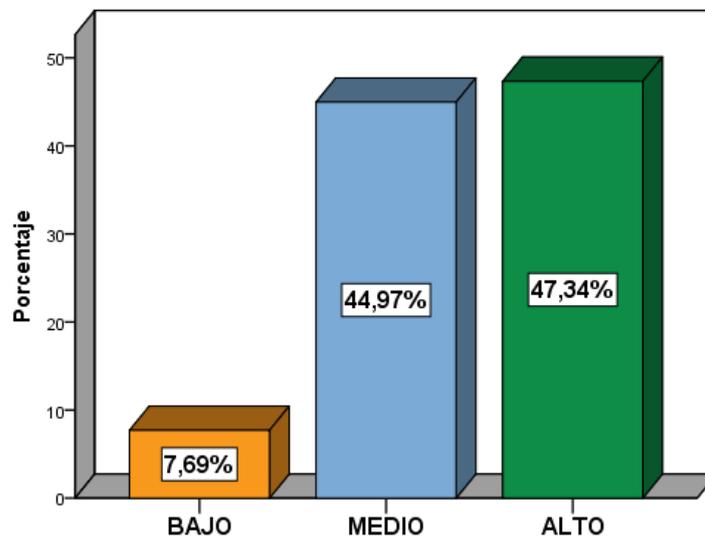


Figura 3.4. Diagrama de barras de la dimensión Socialización.

Interpretación

De los 169 colaboradores encuetados, el 47,34% consideraron a un alto nivel respecto la socialización en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, mientras que el 44,97% indicaron en un nivel medio y solo el 7,69% estimaron en bajo nivel sobre la dimensión señalada.

Variable 2: rotación del personal

Tabla 3.6. *Distribución de frecuencia de la variable rotación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	,6	,6	,6
	MEDIO	73	43,2	43,2	43,8
	ALTO	95	56,2	56,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.24

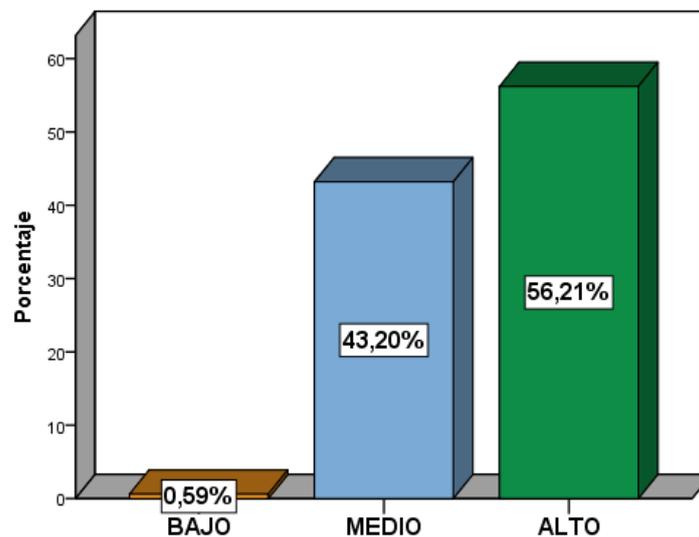


Figura 3.5. Diagrama de barras de la variable rotación del personal.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 56,21% de colaboradores encuestados consideraron en un alto nivel respecto la rotación de personal en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, mientras que el 43,20% consideró a un nivel medio y solo el 0,59% estimaron a un nivel bajo sobre la variable ya indicada.

Dimensión 1: costo de rotación del personal

Tabla 3.7. *Distribución de frecuencia de la dimensión costo de rotación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	1,2	1,2	1,2
	MEDIO	75	44,4	44,4	45,6
	ALTO	92	54,4	54,4	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.24

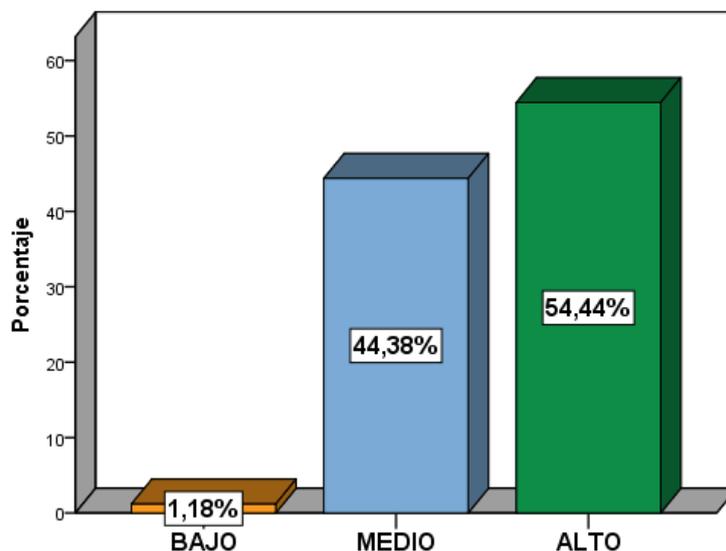


Figura 3.6. Diagrama de barras de la dimensión costo de rotación del personal.

Interpretación

Del total de colaboradores encuestados, se puede observar que el 64,44% consideraron que el costo de rotación del personal posee un nivel alto, mientras que el 44,38% señalaron que se encuentra en un nivel medio y solo el 1,18% estimaron en un bajo nivel, sobre la dimensión mencionada en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018.

Dimensión 2: Ausentismo

Tabla 3.8. *Distribución de frecuencia de la dimensión ausentismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	2,4	2,4	2,4
	MEDIO	69	40,8	40,8	43,2
	ALTO	96	56,8	56,8	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.24

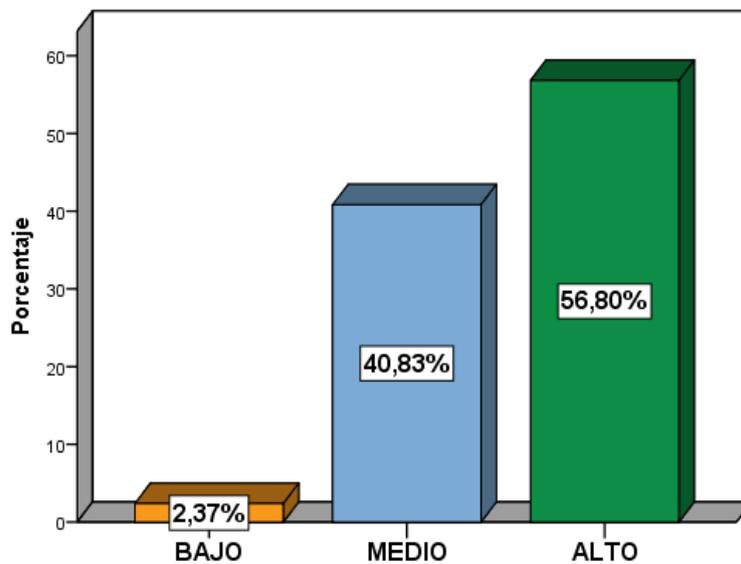


Figura 3.7. Diagrama de barras de la dimensión ausentismo

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 55,80% de los colaboradores de la empresa juegos de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, consideraron que el ausentismo posee un nivel alto, mientras que el 40,83% que se encuentra en un nivel medio y solo el 2,37% estimaron a un nivel bajo acerca de la dimensión señalada.

Análisis inferencial

Hipótesis general

H1: La cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

H0: La cultura organizacional no se relaciona con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Tabla 3.9. Nivel de correlación de la cultura organizacional en relación con la rotación del personal.

		Cultura organizacional	Rotación del personal
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

De acuerdo a los resultados adquiridos del coeficiente de Rho Spearman, se puede ver que las variables tienen una significancia menor a 0.05. Por ende, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, en otras palabras, se comprueba la hipótesis general. Para este caso, la cultura organizacional tiene relación con la rotación del personal, en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, con un grado del 0,796.

Hipótesis específica 1

H1: La cultura organizacional se relaciona con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

H0: La cultura organizacional no se relaciona con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Tabla 3.10. *Nivel de correlación de la cultura organizacional en relación con los costos de rotación del personal.*

			Cultura organizacional	Costo de rotación del personal
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	COSTO DE ROTACION DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

De acuerdo a los resultados adquiridos del coeficiente de Rho Spearman, se puede ver que las variables con la dimensión tienen una significancia que es menor a 0.05. Por ende, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, se comprueba la hipótesis específica 1. Para este caso, la cultura organizacional tiene relación con los costos de rotación del personal, en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, con un grado del 0,822.

Hipótesis específica 2

HI: La cultura organizacional se relaciona con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

H0: La cultura organizacional no se relaciona con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Tabla 3.1. *Nivel de correlación de la cultura organizacional en relación con el ausentismo*

		Cultura organizacional ausentismo		
Rho de Spearman	CULTURAORGANIZACIONA	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	AUSENTISMO	Coeficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

De acuerdo a los resultados adquiridos del coeficiente de Rho Spearman, se puede ver que las variables tienen una significancia que es menor a 0.05. Por ende, se afirma la hipótesis alternativa y se niega la hipótesis nula, es decir, se comprueba la hipótesis específica 2. Para este caso, la cultura organizacional tiene relación con el ausentismo, en la empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018, con un grado del 0,799.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La tesis posee como objetivo principal determinar la relación de la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018, asimismo se busca a la vez la constatación de las hipótesis, donde se toma en cuenta que el resultado debe ser menor a 0.05 para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, igualmente el nivel de correlación debe resultar positivo alto. A continuación, se analizará la discusión con los antecedentes de la investigación para evidenciar la confiabilidad de los resultados.

En la hipótesis general la significancia bilateral resultó = 0.000, entonces se aceptó la hipótesis alterna que es “La cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar”, y además el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) resultó = 0.796. Para el análisis descriptivo se puede observar que el 57,40% de los colaboradores de la empresa juegos de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018, consideraron que la cultura organizacional posee un nivel alto, y el 42,60% consideraron que se encuentra en un nivel bajo respecto la variable mencionada. Además, el 56,21% de colaboradores encuestados consideraron en un alto nivel la rotación de personal en la empresa de entretenimiento y juegos al azar, mientras que el 43,20% consideró a un nivel medio y solo el 0,59% estimaron a un nivel bajo sobre la variable ya indicada.

Asimismo, para constatar los resultados, se consideró los resultados de la tesis titulada *Identidad organizacional y Rotación de personal (estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango)*. Tuvo como resultado que la influencia que posee la identidad organizacional sobre la rotación del personal, es por la motivación personal, la comunicación, el compromiso, el trato y la satisfacción de los colaboradores en la compañía. También, en relación a los resultados que se obtuvieron, el nivel de identidad organizacional de los colaboradores con las organizaciones dedicadas a las ventas de acabado de construcción es mínimo. Finalmente se comprende la relevancia de implementar planes estratégicos a fin de que la identidad organizacional de los trabajadores sea más eficiente que es importante implementar un plan de estrategias para mejorar la identidad organizacional de los colaboradores.

Para la hipótesis específica 1, la significancia bilateral resultado = 0.000, entonces se aceptó la hipótesis alterna que es “La cultura organizacional se relaciona con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar”, además el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) arrojó un resultado de = 0.822. En la estadística descriptiva, del total de colaboradores encuestados, se puede observar que el 64,44% consideraron que los costos de rotación del personal poseen un nivel alto, mientras que el 44,38% señalaron que se encuentra en un nivel medio y solo el 1,18% estimaron en un bajo nivel.

Asimismo, para contrastar la hipótesis 1, se toma en cuenta a los resultados de la tesis titulada *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. Finiquitaron que, el 43% de estas decisiones, tienen que ver con los temas salariales, en otras palabras, que el operario que opta por dejar el trabajo lo hizo por no está de acuerdo con su pago que adquiere cada mes. También el 35.8% de los colaboradores actuales no está satisfecho con pago mensual, pero si está satisfecho con los beneficios extra salariales; sin embargo, cabe mencionar que el 40.5% no está conforme con ambas variables

En la hipótesis específica 2, la significancia bilateral resultado = 0.000, entonces se aceptó la hipótesis alterna que es “La cultura organizacional se relaciona con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar”, además el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) arrojó = 0.799. Asimismo, en la estadística descriptiva, de acuerdo a los resultados, se puede observar que el 55,80% de los colaboradores de la empresa juegos de entretenimiento y juegos al azar consideraron que el ausentismo posee un nivel alto, mientras que el 40,83% que se encuentra en un nivel medio y solo el 2,37% estimaron a un nivel bajo acerca de la dimensión señalada.

De modo que, se constata la hipótesis con la tesis titulada *Diseño de un plan que mejore la retención del personal administrativo en ventas y servicios S.A.* Tuvo como resultado Se concluyó que para que tenga coherencia, su diseño, en las decisiones que toma la organización, se propone poner en funcionamiento acciones determinadas como, por ejemplo, comunicaciones en equipo en los distintos puestos administrativos, evidencias aleatorias de puntos de vistas de los trabajadores con respecto a los resultados adquiridos en el puesto operativo del programa de mantener el personal. Así como comunicaciones en grupo que produzcan expectativas de este trabajo de investigación aceptado para el campo administrativo,

unión entre los líderes y sus trabajadores de áreas y departamentos; proyectados a establecer la relación entre los trabajadores y la organización, con el propósito de disminuir fisuras de respeto, objetividad y ocasionar más confianza en la realización de procedimientos.

4.2 Conclusiones

El objetivo general fue alcanzado, de modo que se determinó la relación de la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar. Lo que se comprobó estadísticamente mediante el valor Rho Spearman = 0.796 y $p < 0.05$ igual a ,000, de modo que se comprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, estableciendo que la cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Se alcanzó el objetivo específico 1, pues se determinó la relación de la cultura organizacional con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar, y los resultados permitieron comprobar la hipótesis alterna mediante Rho Spearman = 0.822 y $p < 0.05$ igual a ,000. Por lo que la cultura organizacional se relaciona con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Se alcanzó el objetivo específico 2, pues se determinó la relación de la cultura organizacional con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar, comprobando así la hipótesis alterna mediante Rho Spearman = 0.799 y $p < 0.05$ igual a ,000. Por lo que la cultura organizacional se relaciona con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar.

Recomendaciones

Se recomienda, en primer lugar, establecer una cultura organizacional que permita retener y potenciar el capital humano de forma positiva, con la finalidad de evitar que sea necesaria la rotación del personal, pues la misma no es beneficiosa ni para la empresa ni para el empleado.

Se sugiere que las empresas generen el sentido de pertenencia en los empleados, a fin de no generar costos de rotación de personal, esforzarse en satisfacer las expectativas del empleado y hacerlos más productivos y capaces, para alcanzar las metas propias y de la empresa.

Se recomienda mayor y mejor calidad en la comunicación de la organización hacia el personal, para conocer el entorno en el que se desenvuelve e identificar los motivos que responden al ausentismo, cuando éste es continuo o no es justificado.

REFERENCIAS

- Alvarado, P. (2015). *La cultura organizacional y su incidencia en el índice de rotación de personal de la empresa Coral Hipermercados*. (Tesis de Magister en Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional). Universidad del Azuay, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4566/1/11053.PDF>
- Arroba, J. y Arroba, I. (2016). *Cultura organizacional y su incidencia en la rotación del personal de DULCAFÉ S.A (Sweet & Coffe) en Guayaquil*. (1), 11-33. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2016/innovacion/8-cultura-organizacional.pdf>
- Ávila, S. Guerra, R. y Mendoza, K. (2017). *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3°ed.) Colombia: E-book.
- Cabrera, Ledezma y Rivera (2011). *El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León*. Contexto. Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León, vol. V, núm. 5, septiembre, 2011, pp. 83-91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Castillo, E y Sabando, J. (2018). *Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía exportadora del Sur en el periodo 2014 al 2017*. (Tesis Ingeniero Comercial). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>
- Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. (Tesis de magíster en gestión de personas y dinámica organizacional). Universidad de Posgrado Economía y Negocios, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes%20Cadena%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y2>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9. Ed.). México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill interamericana editores.
- Cújar, A., Ramos, C., Hernandez, H. y Lopez, J. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición Estudios Gerenciales*. 29 (128), 350-355. Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21229786009>
- Diaz, G. (2013). *Identidad organizacional y Rotación de personal (estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciada en Psicología Industrial/organizacional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Diaz-Glenda.pdf>
- García, H. (2015). *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo Sac. Arequipa 2015*. (Tesis de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Gareth, J. (2017). *Teoría organizacional, diseño y cambio en las organizaciones*. (5 ed.). México: Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Jáuregui, K. (2018). *Cómo enfrentar la fuga de talentos. Organización y Dirección de Personas de ESAN*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-como-enfrentar-fuga-talentos-70269.aspx>
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana*. Ecuador: ECOTEC.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.

- Mejía, D. y Cachay, E. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pillco Marca, periodo 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" -Huánuco, Perú.
- Mendoza, M. (2018). *Tecnología, ventas y entretenimiento, empresas con mayor rotación de talento*. Recuperado de <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2018/03/20/tecnologia-ventas-entretenimiento-empresas-mayor-rotacion-talento.html>
- Molina, E. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. México: Archivo general de la nación. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/228989/InterPARES_3_020617.pdf
- Ortiz, A, Enríquez, S. y Buentello, C. (2015). *Investigación educativa en Latinoamérica*. México: Cenid AC. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/652142.pdf>
- Ritter, M. (2008). *Cultura organizacional: gestión y comunicación*. Buenos Aires: Editorial Dircom.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17 ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, M. (2016). *Rotación de personal y desempeño laboral de los colaboradores en los órganos jurisdiccionales - Moyobamba, 2016*. (Tesis de Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo, Moyobamba, Perú.
- Sandoval, C. (2012). *Crear valor con las personas*. Chile: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Santillán, F. (2015). *Investigación Educativa en Latinoamérica*. (1.Ed.). México: Centro de Estudios e Investigaciones. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=652142>
- Santillán, G. y Navarro, E. (2008). *Capital humano en las Organizaciones, Experiencias de investigación*. Edición electrónica. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/412/412.zip>.

- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Vásquez, O. (2014). *Modelo de gestión de recursos humanos y la rotación de personal de la empresa Adecco Perú S.A-Oficina Cartavio 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Villanueva, P. (2011). *Diversidad innovadora*. España: Gesbiblo, S L.
- Villegas, C. (2017). *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo*. (Tesis de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4319/cvillegas.pdf?sequence=1>
- Werther, W. y Davis K. (2014). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación de la cultura organizacional con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación de la cultura organizacional con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con los costos de la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.</p> <p>La cultura organizacional se relaciona con el ausentismo en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.</p>	Cultura organizacional	Selección	Conocimientos Capacidades Habilidades	<p>Enfoque cuantitativo. Tipo: básica. Nivel: correlacional. Diseño: no experimental. Corte: transversal.</p> <p>Población: 300 colaboradores. Muestra: 190 colaboradores.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Análisis estadístico: Descriptivo e inferencial.</p>
				Alta gerencia	Toma de decisiones Compromiso Liderazgo Influencia	
				Socialización	Adaptación Receptividad Apoyo mutuo	
			Rotación de personal	Costo de rotación del personal	Selección Registro Desvinculación	
				Ausentismo	Justificado No justificado Presencial	

Matriz de operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización					
VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	CONCEPTO	INDICADORES	ÍTEMS
Cultura organizacional	La cultura organizacional se detalla como una técnica de procesos de importancia compartida por las personas, donde esto permite diferenciar a la organización, en el cual implica a la selección, alta gerencia y socialización (Robbins y Judge, 2017, p. 527).	Selección	Radica en identificar y hallar a personas que presenten el conocimiento, la capacidad y las habilidades para alcanzar un desempeño exitoso (Robbins y Judge, 2017, p.537).	Conocimientos	1,2
				Capacidades	3,4
				Habilidades	5,6
		Alta gerencia	Las acciones de la alta gerencia poseen también un efecto característico en la cultura organizacional. A partir de lo que dicen y hacen, los directivos de altos rangos instituyen principios que se filtran a través de la compañía (Robbins y Judge, 2017, p.537).	Toma de decisiones	7,8
				Compromiso	9,10,11
				Liderazgo	12, 13
		Socialización	La total relevancia no se da en que tan bueno sea el trabajo de reclutamiento y selección que ejecute una organización, los colaboradores nuevos requieren de un apoyo para una rápida adaptación a la cultura existente, y esa es la principal función de la socialización (Robbins y Judge, 2017, p. 538).	Influencia	14
				Adaptación	15,16
				Receptividad	17,18
Rotación de personal	La rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar (Cabrera, Ledezma y Rivera, 2011, p. 85).	Costo de rotación del personal	Ante un sistema con eficacia respecto al logro de metas para las que se elaboró, es relevante conocer de qué manera se usaron los bienes disponibles para lograrlas; es decir, la eficiencia en el uso de recursos. El sistema que ahorra sus bienes sin poner en riesgo sus metas o logros, posee más probabilidad de ser permanente y estable. Se sabe que una de las metas de toda organización es la defensa propia y sobrevivir (Chiavenato, 2011, p.121).	Apoyo mutuo	19,20
				Selección	1,2
				Registro	3,4
		Ausentismo	El ausentismo se define como la ausencia o falta de algún colaborador al puesto de trabajo. Ampliamente se refiere a la sumatoria de los intervalos en los que el empleado no se encuentra en su trabajo, independientemente del motivo (Chiavenato, 2011, p.124).	Desvinculación	5,6
				Justificado	7,8
				No justificado	9,10
Presencial	11,12				

Anexo: Cuestionario A

“Cultura organizacional y rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito de Los Olivos, Lima 2018.”

El presente cuestionario es un instrumento de investigación empleado para medir la *cultura organizacional*. El cuestionario consta de 20 preguntas y está dividido en 3 secciones. Las respuestas son anónimas, debe marca con una **X** la alternativa elegida. Se consideran las siguientes escalas: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) A veces; (2) Casi nunca; y, (1) Nunca.

N°	Variable: Cultura organizacional	Escalas de calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Selección		5	4	3	2	1
1	¿Usted (Ud.) considera importante los conocimientos que posee para el desempeño de su cargo?					
2	¿Ud. considera que comparte sus conocimientos con sus compañeros en beneficio la empresa?					
3	¿Ud. considera relevante la capacidad de adquirir conocimientos nuevos?					
4	¿Ud. considera que es importante la capacidad desempeñar con éxito las labores asignadas?					
5	¿Ud. considera que posee habilidades positivas para desenvolverse en su puesto de trabajo?					
6	¿Ud. considera que el óptimo desempeño de la empresa requiere de personal con habilidades positivas?					
Dimensión 2: Alta Gerencia		5	4	3	2	1
7	¿Ud. considera que la alta gerencia de la empresa posee capacidad de tomar decisiones acertadas?					

8	¿Ud. considera que la toma de decisiones las realiza sin dificultad?					
9	¿Ud. considera que tiene compromiso con la empresa y sus compañeros?					
10	¿Ud. considera que el compromiso total es importante para su desarrollo en la empresa?					
11	¿Ud. considera que siente compromiso con las actividades de su puesto de trabajo?					
12	¿Ud. considera que posee liderazgo?					
13	¿Ud. considera que el liderazgo es clave en las labores que realiza?					
14	¿Ud. considera que es influyente de manera positiva en sus compañeros de trabajo?					
Dimensión 3: Socialización		5	4	3	2	1
15	¿Ud. considera que tiene capacidad de adaptarse fácilmente a nuevas situaciones?					
16	¿Ud. considera que la adaptación en la empresa ha sido óptima?					
17	¿Ud. considera que posee receptividad al relacionarse con sus compañeros de trabajo?					
18	¿Ud. considera que existe receptividad de los demás hacia su persona?					
19	¿Ud. considera que hay apoyo mutuo entre los colaboradores de la empresa?					
20	¿Ud. propicia el apoyo mutuo entre los colaboradores de la empresa?					

Anexo: Cuestionario B

“Cultura organizacional y rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar en el distrito Los Olivos, Lima 2018.”

El presente cuestionario es un instrumento de investigación empleado para medir la *rotación de personal*. El cuestionario consta de 12 preguntas y está dividido en 2 secciones. Las respuestas son anónimas, debe marca con una **X** la alternativa elegida. Se consideran las siguientes escalas: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) A veces; (2) Casi nunca; y, (1) Nunca.

N°	Variable 2: Rotación de personal	Escalas de calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Costo de la rotación de personal		5	4	3	2	1
1	¿Ud. considera que la empresa emplea costos en anuncios de periódicos u otros medios para la selección de personal?					
2	¿Ud. considera que la empresa emplea costos en exámenes médicos de selección de candidatos?					
3	¿Ud. considera que la empresa emplea recursos para el registros y documentación de personal?					
4	¿Ud. considera que en la empresa emplean recursos para el registro de incidencias ocurridas con el personal?					
5	¿Ud. considera que en la empresa se generan costos de desvinculación en la liquidación, indemnización o beneficios para el colaborador?					
6	¿Ud. considera que la empresa invierte recursos de desvinculación para sustituir un colaborador por otro?					
Dimensión 2: Ausentismo		5	4	3	2	1
7	¿Ud. considera que ha tenido ausencias justificadas en su puesto de trabajo?					

8	¿Usted considera que es importante justificar a la empresa cuando se ausente?					
9	¿Ud. considera que se ha ausentado de su puesto de trabajo en días laborables sin justificación?					
10	¿Ud. considera que en la empresa se tiene control de las ausencias justificadas o no justificadas?					
11	¿Ud. considera que en días laborables dedica parte del tiempo a actividades que no corresponden a su puesto de trabajo?					
12	¿Ud. considera que durante su horario laboral se mantiene concentrada en las actividades de su puesto de trabajo?					

¡Muchas gracias!