

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL IMPACTO DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL  
EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA EN LIMA  
– PERÚ, DURANTE EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Tania Elizabet Castañeda Chancasanampa

**Asesora:**

Mg. Magnolia Jesús Dusek Paz

<https://orcid.org/0000-0002-0727-4667>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO</b>	<b>07624993</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>ROSSMERY ALBARRÁN TAYPE</b>	<b>45809977</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>MARÍA CRISTINA RAMOS TOLEDO</b>	<b>40533665</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado primeramente a Dios por guiarme a culminar mis estudios con satisfacción, a mis padres por el apoyo incondicional que siempre me brindan hermanos por brindarme el tiempo y confianza.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad privada del Norte, tutora y jefes por su ayuda, paciencia y conocimientos brindados se pudo desarrollar la presente investigación.

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2 JUSTIFICACIÓN	13
1.3 ANTECEDENTES	15
1.4 BASES TEÓRICAS	20
1.4.1 Definiciones	20
1.4.1.1 Teoría de la administración científica de Taylor.	21
1.4.1.2 Teoría de las necesidades de Maslow.	22
1.4.1.3 La teoría de los dos factores de Herzberg.	23
1.4.1.4 Teoría X.	23
1.4.1.5 La teoría Y.	23
1.4.1.6 Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom.	24
1.4.1.7 Teoría de la motivación para realizar de Mc Clelland.	24
1.4.2 El índice de rotación de personal	24
1.4.3 Causas de la rotación de personal	26

1.4.4	Productividad	27
1.4.5	Motivación	27
1.4.6	Selección de personal	28
1.4.7	Evaluación de Personal	29
1.4.7.1	Evaluación del desempeño.	30
1.4.8	Seguridad y Salud Ocupacional – Riesgos de seguridad	30
1.5	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	31
1.6	OBJETIVOS	32
1.7	HIPÓTESIS	32
<b>CAPITULO II. METODOLOGÍA</b>		<b>34</b>
2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
2.1.1	Cuantitativa	34
2.1.2	No Experimental	35
2.1.3	Transversal	35
2.2	UNIDAD DE ESTUDIO	36
2.3	POBLACIÓN	36
2.4	MUESTRA (MUESTREO O SELECCIÓN)	37
2.5	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39

2.6	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	40
2.7	PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	45
2.8	ANÁLISIS DE DATOS	46
2.9	CONSIDERACIONES O ASPECTOS ÉTICOS	46
2.10	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
<b>CAPITULO III.RESULTADOS</b>		<b>49</b>
3.1	ANALISIS DE RESULTADOS	49
<b>CAPITULO IV.DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>		<b>63</b>
4.1	DISCUSIÓN	63
4.2	LIMITACIONES	66
4.3.	IMPLICANCIAS	67
4.4.1.	PRACTICAS	67
4.4.2	TEÓRICA	67
4.4.3	METODOLOGICA	67
4.3	CONCLUSIÓN	68
4.4	RECOMENDACIONES	68
<b>REFERENCIAS</b>		<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 <i>Cálculo para índice de rotación de personal</i> .....	255
Tabla 2 <i>Cálculo de pérdidas para índice de Rotación de personal</i> .....	25
Tabla 3 <i>Causas y efectos de rotación de personal</i> .....	26
Tabla 4 <i>Validación de expertos</i> .....	41
Tabla 5 <i>Estadística de fiabilidad</i> .....	41
Tabla 6 <i>Confiabilidad del instrumento</i> .....	42
Tabla 7 <i>Confiabilidad de la dimensión 1 : riesgo de seguridad</i> .....	43
Tabla 8 <i>Confiabilidad de la dimensión 2 : evaluación de personal</i> .....	44
Tabla 9 <i>Nivel general de rotación de personal</i> .....	49
Tabla 10 <i>Nivel de rotación de personal dimensión riesgo de seguridad</i> .....	50
Tabla 11 <i>Nivel de rotación de personal Dimensión evaluación de personal</i> .....	51
Tabla 12 <i>Nivel general de rotación de personal según sexo</i> .....	52
Tabla 13 <i>Nivel de rotación de personal dimensión evaluación de personal según oficina</i> ....	53
Tabla 14 <i>Frecuencias y porcentajes de los ítems de la subcategoría riesgos de seguridad</i> ..	56
Tabla 15 <i>Frecuencias y porcentajes de la subcategoría evaluación de personal</i> .....	58
Tabla 16 <i>Pareto de la categoría rotación de personal</i> .....	60



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Operacionalización de variables</i> .....	48
Figura 2 <i>Nivel general de rotación de personal</i> .....	49
Figura 3 <i>Nivel general de rotación de personal dimensión riesgo de seguridad</i> .....	50
Figura 4 <i>Nivel general de rotación de personal Dimensión de evaluación de personal</i> .....	51
Figura 5 <i>Nivel general de rotación de personal según sexo</i> .....	52
Figura 6 <i>Nivel general de rotación de personal según oficina</i> .....	55
Figura 7 <i>Frecuencias y porcentajes de la subcategoría riesgos de seguridad</i> .....	57
Figura 8 <i>Frecuencias y porcentajes de la subcategoría evaluación de personal</i> .....	58
Figura 9 <i>Pareto de la categoría proceso de ventas</i> .....	61

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se determina como problema principal el impacto de la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima- Perú, durante el año 2021.

La pregunta de investigación es: ¿Cuál es el impacto de la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021?

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es descriptivo, con diseño no experimental, de corte transaccional.

Para determinar los resultados de estas dimensiones se ha utilizado una encuesta tipo Likert que consta de 15 preguntas utilizando como población a 225 trabajadores.

Finalmente, en la dimensión evaluación de personal se han obtenido resultados negativos en cuanto capacitación del personal.

Para concluir, la rotación del personal se considera importante en una empresa comercializadora en Lima, en la que debería tomar medidas correctivas referente a la última dimensión mediante la capacitación al personal.

**Palabras Claves:** Rotación de personal, evaluación de personal, riesgos de seguridad.

## ABSTRACT

In this research, the impact of the staff turnover in a sales company located in Lima for the period 2021, is established as the main problem.

The research question is: What is the impact of the staff turnover in a sales company located in Lima, Peru for the period 2021?

As regards the methodology, this is a descriptive, non-experimental, cross-sectional research.

In order to establish the results of these dimensions, a Likert-type scale survey was used, consisting of 15 questions answered by 225 employees.

Lastly, in the dimension of Staff Evaluation, negative results were obtained with regard to Employment Training.

In conclusion, Staff turnover is vital for a retailing company located in Lima, which should take corrective actions with regard to the last dimension: Employment Training.

**Keywords:** Staff turnover, Employment Training, Safety risks.

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La literatura sobre rotación de personal, conceptualiza la rotación a la desvinculación laboral y sus causas, es decir “La rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización” (Cabrera, Ledezma, & Rivera, 2011, p. 85). En terminos de análisis significaría “...define la relación entre el número de empleados que ingresan y los que dejan de trabajar en la organización” (Cabrera, Ledezma, & Rivera, 2011, p. 85).

Por ello, se puede decir que la rotación de personal, supone relevancia ante el ingreso y salida de personal, ya que prioriza en su resultado la estabilidad y productividad de la organización.

En lo general, la condición de estabilidad de un personal en una organización se debe a si esta es voluntaria u originada por la organización. Cada una de ellas obedece a un interés muy propio de quien decide, en el primer caso, genera inconvenientes a la organización, a diferencia de la segunda, provocada por la organización, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus objetivos.

Las organizaciones en el mundo, aún se encuentran en el marco normativo, no priorizan la rotación de personal, debido a referencias de estudios económicos, donde se evidencia el efecto negativo en recursos humanos, tecnologías y la incursión en nuevos mercados. Horas de trabajo sin límite, pueden ser ineficientes en el tiempo, y generar problemas de salud y seguridad, para la familia y la vida. (Oficina Internacional del Trabajo - OIT, 2017, p. 9)

En la actualidad a nivel América Latina se mantiene estable su rotación de personal con un 54 % en las empresas, esto debido a la actualización de plataformas digitales que mediante ellos pueden realizar evaluaciones y seguimiento al personal. Considerando que la pandemia disparó la digitalización en América Latina el uso de Software especializado en RR.HH permitiendo gestionar trabajos remotos, estos cambios en el entorno laboral han provocado mejoras para la vida de los trabajadores, como también han generado inestabilidad y estrés en los trabajadores es por ello que hay empresas han decidido mejorar su comunicación interna, así como ofrecer planes de formación, capacitación, evaluaciones y horarios flexibles.

En el Perú, la rotación de personal es una de las más altas de la región. Las organizaciones demandan recursos para captar y mantener al recurso humano, sin embargo, en los últimos años el Perú ha alcanzado un promedio del 20%, muy por encima de la media de la región, (10.9%), originado por el tipo de la organización, el sector, el mercado, entre otras. La escuela de Administración de Negocios para Graduados – ESAN, afirma que “La rotación puede originarse por una necesidad relacionada con la etapa de vida profesional, un desequilibrio entre las expectativas, la oferta de la empresa o problemas netamente personales o profesionales” (Escuela de Administración de Negocios para Graduados-ESAN, 2019).

Por lo tanto, al evidenciar la problemática de rotación de personal es necesario realizar una investigación en la empresa comercializadora pueda conocer los motivos de la rotación de personal.

## **1.2 Justificación**

A continuación, desarrollaremos las justificaciones teóricas, práctica y metodológica de la investigación:

- **Justificación teórica**

La “rotación de personal” es la variable más importante para el área de recursos humanos o personal de la organización, por lo que, la finalidad del presente estudio es brindar aportes consistentes respecto a lo que origina la rotación de personal asociada a la evaluación de personal y riesgo de seguridad.

Este estudio permitirá, exponer las razones personales u organizacionales que afectan la estabilidad de permanencia laboral, y con ello, la organización podrá establecer acciones que contrarresten el incremento de la rotación, y disminuir los costos del proceso de reclutamiento en el tiempo.

- **Justificación metodológica**

El modelo a utilizar para determinar la rotación de personal y sus dimensiones en la investigación no solo beneficiará a la empresa comercializadora, sino también a la sociedad en general, debido a que se evaluarán y analizarán la percepción y las razones para proponer mejoras que beneficien y satisfagan las expectativas de los empleados en el desempeño de actividades laborales, alcanzando así un beneficio tanto para la empresa como para el trabajador. A su vez, se espera que la investigación sirva de aporte al sector, y sea un modelo para estudios futuros. A través de este modelo y sus 2 dimensiones, se obtendrá información importante de los trabajadores, respecto a aspectos relevantes sobre rotación de personal. Esto, con el fin de cumplir con los objetivos, y sustentar de manera sólida, la evaluación de la rotación de personal, para su análisis y recomendaciones.

- **Justificación práctica**

Los resultados en el presente estudio, permitirán que la empresa cuente con información necesaria para definir acciones de soluciones necesarias a fin de alcanzar su misión y visión. Asimismo, servirá como modelo o pauta para implementar nuevas estrategias y anticiparse ante posibles situaciones que comprometan la estabilidad de la organización. Es necesario resaltar, que la disminución de la rotación de personal será positivo para la empresa, debido a la estabilidad y reducción de costos que genera a la organización.

### 1.3 Antecedentes

- **Antecedentes nacionales**

La rotación de personal es un aspecto importante de evaluar en las distintas empresas, ya que puede afectar de manera directa la estabilidad de la empresa, su productividad y sus resultados económicos en un periodo de tiempo.

El diario gestión (2018) en su publicación, comunica que una rotación exageradamente alta puede conllevar a una percepción negativa por parte de los empleadores, más cuando en esa rotación no se evidencie necesariamente una historia de progreso y expansión de capacidades. Para poder disminuir la rotación de personal la empresa deberá de realizar, proyectos retadores, situaciones de aprendizaje, flexibilidad laboral, trabajar más en redes (redarquia) que en jerarquías y un ambiente organizacional sano (no tóxico).

Saavedra Salas Sandro, André (2021) en su tesis Rotación de personal y satisfacción de laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto 2021, menciona como objetivo determinar la relación de rotación de personal y satisfacción laboral mediante una investigación aplicada de diseño no experimental con una muestra de 30 personas utilizando de instrumento el

cuestionario. El resultado en rotación de personal baja de 40% y satisfacción laboral insatisfecho.

Según Westfalia (2020), en su tesis la relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, lima 2019, en la que mediante un diseño correlacional - no experimental y utilizando se entrevistó a 119 colaboradores de dos tiendas retail, concluyó que el clima laboral, la condición laboral, la realización personal, el involucramiento laboral y la comunicación son factores que se relacionan significativamente con la rotación de personal, la cual ocasiona altos costos en las empresas.

Según Gonzales (2017) en su tesis La rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la UNFV, Lima 2015, mediante un estudio con diseño no experimental – transversal, se realizó una encuesta, utilizando un cuestionario con la escala de Likert, a 160 colaboradores, concluyó que la rotación de personal está relacionada directa y positivamente al desempeño laboral.

Según Díaz (2018), en su tesis “Evaluación de Fuerza De Ventas y la Rotación del Personal en La Empresa Rímac Seguros Chiclayo, 2017”, concluye que la evaluación del personal y la rotación del mismo, se relacionan en falencias como la motivación salarial, trabajo en equipo y preocupación en los objetivos individuales, perjudicando las metas y objetivos de la empresa, motivando a un despido o renuncia. Para ello se desarrolló una investigación no experimental - transversal con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Asimismo, a una muestra de 37 asesores de seguro se aplicó un cuestionario, donde se pudo obtener de resultado la correlación positiva 15 significativa con un valor del 0.715.

Según Agama & Apolinario (2021), en su tesis “Seguridad- salud en el trabajo, ergonomía y protección de personal son influyentes en la rotación del personal de la clínica



San Pablo- Huaraz 2021", concluyen que la seguridad y salud en el trabajo influyen en la rotación de personal en la Clínica San Pablo, basado en una estudio de diseño no experimental correlacional – causal, donde a través de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario, se consultó a una muestra de 94 colaboradores de 124 en total, entre administrativos y médicos, y mediante la prueba estadística ETA, se obtuvo como resultado un 0.858 para seguridad – salud en el trabajo y 0.864 para rotación de personal, por lo que se demostró la influencia de estas variables sobre la dependiente.

Por otro lado, la revista USMP (2020) menciona, debido al comienzo de una pandemia mundial llamada Covid 19, también da inicio a una inestabilidad económica, por lo que la rotación de personal se elevará a diferencia de los años anteriores, en las cuales las causas principales en la rotación de personal son los sueldos bajos, el trato de los supervisores y jefes, escasas opciones de desarrollo.

- **Antecedentes internacionales**

La Rotación es la entrada de personal, su estancia en la empresa y su salida es lo que se llama rotación de personal. El cual en ocasiones puede ser benéfico de acuerdo a la planeación de la administración de los recursos humanos que la empresa tenga. Hay rotación voluntaria e involuntaria y su movimiento dependerá en mucho de las características personales de los empleados y de las condiciones económicas. El cálculo del índice de rotación de personal está basado en el volumen de entradas y salidas de personal en relación con los recursos disponibles en cierta área de la organización, dentro de cierto periodo de tiempo y en términos porcentuales.

Según Onchoke & Akash (2012), Uno de los problemas que afecta a las organizaciones a nivel mundial, es la inestabilidad laboral o constante rotación de personal, lo cual genera, cuantiosas pérdidas económicas cuando los empleados abandonan sus puestos de trabajo por

diferentes motivos, ya que las compañías invierten bastante tiempo y dinero en inducciones y capacitaciones para sus empleados, con el fin de lograr equipos competentes y sólidos proporcionando conocimiento y ventajas que los hagan diferentes en el mercado y ante la competencia.

Según Daquilema (2018), en su tesis “Estudio del Impacto de la Rotación de Personal Sobre los Índices de Evaluación del Desempeño de los Servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Alausí, Periodo 2016 - 2017” – Ecuador, con la finalidad de implementación de un método que recabe información de los colaboradores con resultado de un desempeño alto, se realizó una encuesta, concluyendo que la rotación de personal influye en la estabilidad laboral debido a un bajo desempeño laboral.

Según Franco, Laiton, Rivera, Umbarila & Vargas (2021) – Bogotá, en su tesis Factores que influyen en el clima organizacional generando rotación del personal en la empresa Soluciones de Ingeniería y Mantenimiento Industrial SIMI SAS, mediante una investigación de enfoque mixto, realizado a 16 trabajadores, se concluyó que la rotación de personal genera un impacto en la productividad y eficiencia, por lo que es necesario mejorar el ambiente laboral y la satisfacción mediante un plan de capacitación, compensación e incentivos.

La rotación de personal es un tema de interés permanente entre los directivos y encargados del área de Recursos Humanos, ya que se presenta en toda empresa y provoca niveles bajos de productividad, desmotivando a los empleados y cuantiosos costos en los procesos de selección, inducción y periodo de entrenamiento, así también, como el desgaste de materiales y equipos que se utilizan para el desarrollo de los mismos.

Así mismo la revolución de las empresas y producción se han convertido en los principales focos de atención en la búsqueda de la satisfacción de necesidades y el incremento

de la riqueza. Todo este proceso también arrastró a las empresas comercializadoras, quienes pusieron la mirada hacia la productividad y la optimización de recursos, desarrollando organizaciones cada vez más competitivo.

Según Zaballa, Assafiri, Medina, Nogueira & Medina (2021), en su artículo “Procedimiento para el análisis de la rotación del personal” – Paraguay, mediante entrevista realizada los trabajadores que la motivación de separación de la empresa son los horarios y elementos de seguridad en el trabajo, prestaciones sociales y crecimiento profesional en la organización, lo que muchas veces lo ofrecen otras empresas.

Para toda empresa es primordial capacitar a sus empleados para incrementar la productividad y la calidad de trabajo, además de desarrollar un sentido de progreso.

Salablanca & otros (2017), en la tesis de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua del año 2015 se habla sobre la incidencia de la Rotación del personal de la producción de la empresa tabacalera Estelí Cigars S.A en el segundo semestre del año mencionado, utilizando la población total de la empresa los 725 colaboradores del área de producción y eligiendo una muestra de 250 personas los factores que influyen en la rotación de personal en el segundo semestres del año 2015 fue la falta de motivación, ambientes y condiciones de trabajo no son los adecuados, para desarrollar su trabajo a su vez se suma la falta de capacitación y los salarios son poco atractivos.

Rueda & Plazas (2016), en la tesis realizada en la ciudad de Bogotá del año 2016 se habla sobre “Las causas asociadas a la rotación del personal operario en la empresa Equipos, Talleres y Montajes S.A. teniendo en cuenta que es una empresa dedicada al rubro de alquiler, reparación, mantenimiento, manejo y montajes de maquinaria pesada, grúas y canastas de elevación desarrollándose a nivel nacional.

Salamanca & Medina (2016) En la tesis realizada a la empresa SERACIS LTDA en la ciudad de Bogotá presenta el problema “Diagnosticar la rotación de personal en una empresa de seguridad privada a partir de estrategias de desarrollo humano”. Se concluye que la motivación al trabajo e incentivos monetarios son significativos en los resultados obtenidos.

Huachaca y Ramos (2019) en su tesis las causas de la rotación de personal, en las empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años, mediante una investigación con enfoque de revisión sistemática en distintas universidades de Latinoamérica, se consideraron 20 artículos de países como Ecuador, Argentina, México, Cuba, Colombia, Chile y Perú, para concluir que tanto la satisfacción personal, la motivación, el clima laboral y el trabajo en equipo son causas muy ligadas a la rotación de personal, por lo que se considera que una adecuada gestión de recurso humano, contribuirá con los objetivos de la empresa y disminuirá la rotación.

## **1.4 Bases teóricas**

La base teórica de la investigación tiene por objetivo mostrar los antecedentes y conceptos acerca de los constructos de la rotación del personal, además del modelo a utilizar como instrumento de medición. Asimismo, se describirán modelos científicos referentes a la rotación de personal y definiciones que han evolucionado.

### **1.4.1 Definiciones**

Es una medida de cuánto tiempo un empleado se mantiene en una organización existiendo dos tipos de rotación de personal de manera voluntaria e involuntaria; donde voluntaria es cuando los empleados renuncian. La rotación involuntaria es cuando el empleado es despedido.

Lo que indica el autor (Chiavenato, 2006) la define como la variación de trabajadores en una empresa esto se refiere a que la entrada y salida de Colaboradores se da según el ambiente laboral que se tenga.

Por su parte (Chiavenato, 1998) menciona que la desvinculación del personal de una organización constante corresponde a la rotación de personal de una empresa en un periodo que no supera el año.

Las teorías que sustentan este estudio de caso de la rotación de personal son la Teoría de la administración científica de Taylor 1911, Teoría de las Necesidades de Maslow 1954, La teoría de los Factores de Herzberg 1959, La Teoría X y la Teoría Y de McGregor 1960, La teoría de las expectativas de Vroom 1960, y la teoría Mc Clelland 1962.

#### **1.4.1.1 Teoría de la administración científica de Taylor.**

El objetivo principal es asegurar la prosperidad para el patrón junto con la prosperidad para cada uno de los empleados, siendo no solo los grandes dividendos, sino también el desarrollo de todas las ramas del negocio hasta evolucionar en la excelencia.

Los salarios no significan la única prosperidad para los empleados, es llegar al estado máximo de eficiencia, que sea capaz de realizar un trabajo de calidad.

“Taylor comprobó que en todos los oficios los obreros aprendían sus tareas observando a sus compañeros y pensó en la organización racional del trabajo, que buscaba sustituir métodos empíricos y rudimentarios por métodos científicos en todos los oficios.

1. Principales aspectos de la organización racional del trabajo.
2. Análisis del trabajo de tiempos y movimientos.
3. Estudio de la fatiga humana.

4. División del trabajo y especialización del obrero.
5. Diseño de cargas y tareas.
6. Incentivos salariales y premios por producción.
7. Hombre económico, toda persona está motivada a la recompensa.
8. Condiciones de trabajo como iluminación, comodidad.
9. Racionalidad del trabajo.
10. Estandarización de métodos y de maquinaria.
11. Supervisión funcional.” (Taylor, 1969, págs. 19-35)”

#### **1.4.1.2 Teoría de las necesidades de Maslow.**

Parte desde el punto en el que la motivación del hombre para actuar y comportarse proviene de adentro, esta teoría consiste en la jerarquización de las necesidades lo cual lo representa en forma piramidal dividida en dos categorías necesidades primarias como son las necesidades Fisiológicas inherentes a la condición de ser vivo animal como es la alimentación, sueño, abrigo, deseo sexual, estas también son llamadas necesidades biológicas, estas necesidades nunca se dejan en el transcurso de la vida ya que son las que permiten la supervivencia, dentro de las primarias tenemos también a las necesidad de seguridad es la que lleva al ser humano a protegerse de los peligros, otra categoría son las necesidades secundarias en la que encontramos a las necesidades sociales, de estima y las de autorrealización. Aquí Maslow pensaba que cada vez que el hombre satisface una necesidad básica sigue con las siguientes y esto es lo que hace que el individuo se motive y actué.(Chiavenato, 2009, págs. 43-45).

### **1.4.1.3 La teoría de los dos factores de Herzberg.**

Tiene similitud a la teoría de Maslow en cuanto se describe como una teoría motivadora. Higiénica, los llamados factores higiénicos tienen que ver con los factores que describen los alrededores del trabajo incluye la política y administración de la compañía, la supervisión técnica y las condiciones de trabajo. El segundo factor es el motivador o satisfactores que incluye elementos tan vinculados al empleo como la realización, el reconocimiento y la promoción; La teoría dice que solo los motivadores pueden motivar la conducta y los factores higiénicos simplemente impiden que un empleado se sienta insatisfecho.(Dessler, 1979, págs. 206-211)

### **1.4.1.4 Teoría X.**

Trata de los conceptos tradicionales de dirección y control en la que considera que el hombre común rechaza y evita si puede el trabajo, y por ende el hombre debe ser controlado dirigido y coaccionado al igual que el hombre corriente evita igualmente responsabilidades, tiene poca iniciativa, no tiene mayores expectativas. Esto lo sustenta basado en el castigo de Adán y Eva en el Jardín del Edén por comer el fruto prohibido son condenados al trabajo.

### **1.4.1.5 La teoría Y.**

Es todo lo contrario a la teoría X allí el autor considera que el esfuerzo físico y mental es inherente al trabajo, y que la amenaza y el control excesivo no es la forma de obtener resultados, y que al hombre corriente hay que inmiscuirlo en los objetivos para que se responsabilice de sus funciones y cumpla sus objetivos, en la actualidad las potencialidades del ser humano corriente son utilizadas en parte.(Adair, 1990)

#### **1.4.1.6 Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom.**

Su creador consideraba que el dinero motiva no solo a un buen desempeño, si no a unas buenas relaciones y la dedicación, si esta relación fuera directamente proporcional es decir si entre mas compromiso, mayor rendimiento y productividad se recibiera mas salario el hombre tendría y aplicaría todas las habilidades para conseguirlo ya que el dinero no es el fin pero si un medio que le permite satisfacer sus necesidades básicas, de seguridad, sociales de estima y de autorrealización. Vroom en sus estudios encontró que entre más satisfacción tenga un empleado en su trabajo menos posibilidades hay de que tenga ausencias, ni mucho menos renuncie a su puesto.(Chiavenato,2009)

#### **1.4.1.7 Teoría de la motivación para realizar de Mc Clelland.**

Esta orientada al estudio del comportamiento humano en la realización de sus tareas para personas de alto rendimiento en aquellas tareas que se considera que hay una posibilidad razonable de éxito, y dejar de lado aquellas que considera muy fáciles o muy complicadas.(Dessler, 1979)

#### **1.4.2 *El índice de rotación de personal***

Para calcular el índice de rotación de personal se basa en el volumen de entradas y salidas del personal.

- Para efecto de planeamiento del área de Recursos Humanos se utiliza la siguiente ecuación:



**Tabla1**

*Cálculo para índice de rotación de personal*

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{A + D}{2} \times 100$$

**PE**

**Fuente:** (Chiavenato, 1998)

**Donde:**

A = Admisiones de personal en período considerado (entradas)

D= Desvinculación de personal (por iniciativa de la empresa o de los empleados, salidas).

PE= Promedio efectivo del área, puede ser obtenido por la suma de los efectivos existentes y al final del período, dividido por dos.

- Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y sus causas no se considera las admisiones (entradas), si no solo las desvinculaciones por iniciativa de la organización o de los empleados.

**Tabla 2**

*Cálculo de pérdidas para índice de Rotación de personal*

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

**Fuente:**(Chiavenato, 1998)

**Donde:**

D= Desvinculaciones de personal (por iniciativa de la empresa o de los empleados, salidas)

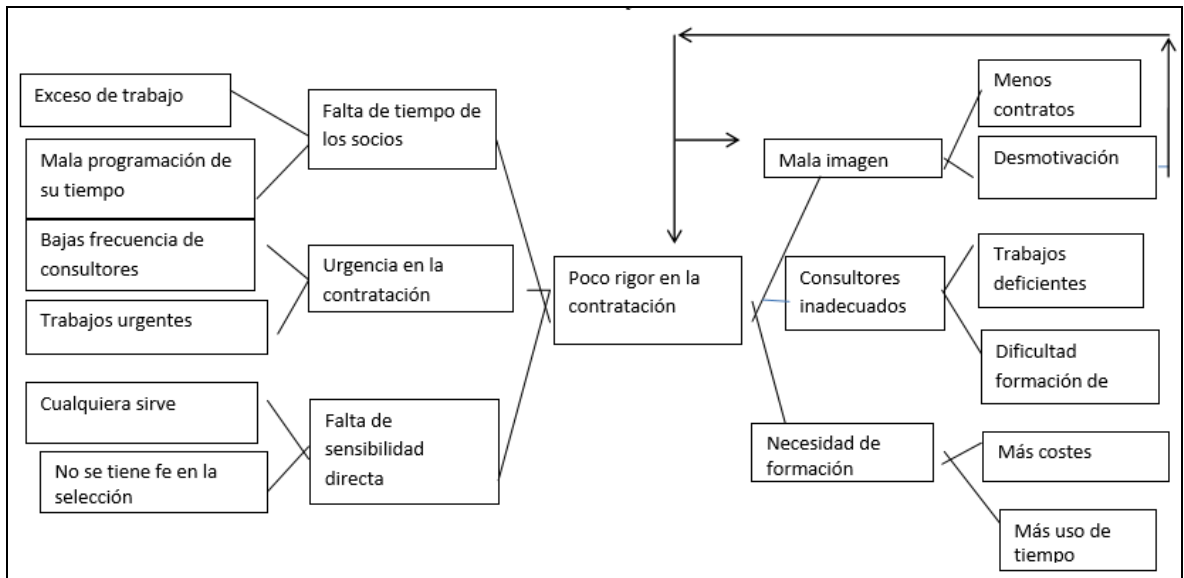
PE= Promedio efectivo en el período.

El índice de rotación de personal le permite a la organización retener al personal de buen rendimiento y reemplazar a los empleados que no tengan un buen desempeño variando de acuerdo a la situación externa del mercado para la organización.

**1.4.3 Causas de la rotación de personal**

(Fernández, 2012) nos muestra un análisis de causas y efectos de la rotación de personal.

**Tabla 3**  
*Causas y efectos de rotación de personal*



**Fuente :** (Fernández, 2012) *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones*

#### **1.4.4 Productividad**

Es un indicador que refleja que tan bien se usan los recursos de una organización para la producción de bienes y servicios o también existe relación entre los recursos utilizados y productos obtenidos. La productividad del trabajo es una relación entre la producción y el personal ocupado y refleja que tan bien se está utilizando el personal en el proceso productivo.

(Drucker, 1981) mencionó que “la productividad significa equilibrio entre todos los factores de la producción que suministra el más elevado producto con el mínimo esfuerzo”.

(Archier & Serieyx, 1999), los autores concluyeron que “la productividad es una actitud de progreso constante mejora de lo que existe. Es la seguridad de sentirse uno capaz de hacerlo mejor hoy que ayer, y menos bien que mañana”.

#### **1.4.5 Motivación**

La motivación se considera como un estímulo al colaborador para el éxito de la empresa ya que es la herramienta de vital importancia para el individuo a la hora de desarrollar cualquier actividad aumentado así el desempeño personal.

Según el autor (Coulter R. , 2010) La motivación se refiere al proceso mediante los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta.

Esta definición cuenta con tres palabras clave: energía, dirección y perseverancia.

Energía es la medida de intensidad o impulso. Una persona motivada pone más desempeño y trabaja duro. Sin embargo, los niveles altos de empeño o necesariamente llevan a un desempeño favorable a menos que sea canalizado con una buena Dirección que beneficie a la organización mediante las metas de la organización es la clase de empeño que se quiere de

los empleados. Y por último la motivación incluye la variable perseverancia es el esfuerzo de los empleados para la alcanzar las metas.

En la teoría X y teoría Y de Douglas McGregor ha expuesto de manera simple, la teoría X es una visión negativa de las personas, se asume que el trabajador tiene pocas ambiciones, les disgusta sus empleos, quieren evitar sus responsabilidades, y utilizan su autodirección. Teoría Y es una visión positiva que supone que los empleados disfrutan el trabajo, buscan y aceptan responsabilidades y utilizan su autodirección. Según McGregor lo supuestos de la teoría Y deberían guiar la practica gerencial y proponer que la participación en la toma de decisiones, los trabajos de responsabilidad y desafíos, maximizarían la motivación de los empleados.

#### ***1.4.6 Selección de personal***

(Chiavenato, 2009) define que la selección de personal es un proceso de elección del individuo para cargo adecuado, escoger entre los candidatos reclutados que se acoplen al puesto para ocupar cargo existente en la empresa.

En la actualidad las organizaciones están dando importancia al proceso de selección la cual es el punto de partida para crear calidad. Uno de los problemas que enfrenta recursos humanos es la selección del personal que es solicitado por diferentes departamentos, para hacerse llegar del personal no es fácil se selecciona cuidadosamente para poder confiar de ser la primera etapa de suministro de personal para la organización, mediante la selección se satisfacen necesidades presentes y futuras de las organizaciones y pueden ser internas o externas.

Dentro de los factores externos se encuentra el mercado laboral donde se verá afectado por la situación económica de un país, se refiere al conjunto de trabajos ofrecidos por las

diversas organizaciones. Mientras que factor interno se puede controlar y utilizar en beneficio de la empresa.

La selección se distribuye como un proceso de comparación y de decisión para el análisis y la especificación del cargo (capacidades técnicas específicas, además del perfil de las características particulares de cada candidato, como son sexo, peso, apariencia, complexión física, fuerza, agudeza visual). La selección se argumenta en los datos y en la información respecto al cargo que va hacer proveído, las condiciones se basa en las especificaciones del cargo para dar mayor objetividad y precisión a la selección para el cargo, la responsabilidad del contrato debe ser requerida por el área y no por recursos humanos.

Dentro del proceso de selección se contemplan los siguientes aspectos:

- Experiencia laboral
- Trayectoria académica
- Aspectos psicológicos

Estos aspectos se logran conocer mediante un informe acerca del candidato, este se denomina “hoja o forma de solicitud” el propósito de usarla es para asegurar la información que se desea del solicitante en una forma conveniente para evaluar sus calificaciones. Es un medio para brindar información acerca del solicitante al funcionario de la administración.

#### ***1.4.7 Evaluación de Personal***

Según (Alles, 2013) la evaluación de personal para los trabajadores debe estar alineada con los objetivos de la organización asegurándose que la herramienta recibida sea la correcta. También menciona que la evaluación de desempeño es un elemento fundamental entre el área de recursos humanos y los trabajadores para definir así el puesto adecuado del personal.

#### **1.4.7.1 Evaluación del desempeño.**

Para (Varela, 2011) hablar de evaluación de desempeño significa calificar en el proceso de mejoramiento desempeño del trabajador para alcanzar las metas organizacionales, capacitar a la fuerza laboral evaluándola y recompensándola donde se establecen estándares de este, trayendo a la mente las herramientas específicas de evaluación, dándoles retroalimentación e incentivos para que continúen desempeñándose de manera sobresaliente.

Según (Alles, 2013) para que una persona se desempeñe bien o mal la evaluación de desempeño debe realizarse con el perfil del puesto con la persona adecuada, la evaluación nos permite detectar necesidades de capacitación, descubrir personas claves para la organización, motivándoles y comunicándoles un desempeño favorable en los objetivos de la empresa.

Pueden existir problemas más comunes al momento de evaluar el desempeño al dar una retroalimentación inadecuada como son: carencia de normas, acuerdo entre el evaluado y el evaluador, errores del evaluador, comunicaciones negativas, criterios subjetivos.

(Coulter, 2010) Hace mención que el 70% de los gerentes tienen problemas al evaluar el desempeño de un empleado la cual no es fácil y no hacen bien su trabajo. Los gerentes utilizan los siete métodos de evaluación de desempeño donde el más usado en las empresas es la evaluación de 360 grados para darle al empleado la retroalimentación, tomando las medidas necesarias para mejorar su desempeño y tomar decisiones a futuro.

#### **1.4.8 Seguridad y Salud Ocupacional – Riesgos de seguridad**

Según (OIT, 2017) La Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) es un conjunto de técnicas y disciplinas orientadas a identificar, evaluar y controlar los riesgos originados en el trabajo, con el objetivo de evitar las pérdidas en términos de lesiones, daños a la propiedad,

materiales y medio ambiente de trabajo. Los programas de seguridad e higiene industrial buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Toda organización debe asegurar a los trabajadores y otras personas que puedan ser afectadas por los riesgos laborales en todo momento porque puede representar un costo muy alto en el futuro. El SySO también incluye protección a los compañeros de trabajo, familiares, empleadores, clientes, y otros que podran ser afectados por el ambiente de trabajo.

(OIT, 2017) Informa que un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral. Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año.

## 1.5 Formulación del problema

**Problema General:** ¿Cuál es el nivel de impacto de la rotación de personal en una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021?

### **Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es el nivel de impacto en los riesgos de seguridad, en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021?

- ¿Cuál es el nivel de impacto en la evaluación del personal, en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021?

## **1.6 Objetivos**

### **1.1.1. Objetivo General**

Describir el nivel de impacto de la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021.

### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Describir el nivel del impacto de los riesgos de seguridad en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021.
- Describir el nivel del impacto de evaluación del personal en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021.

## **1.7 Hipótesis**

Según Guillermo Westreicher (2021), La hipótesis puede fundamentarse en la evidencia científica o un conjunto de argumentos que cuenten con sustento. De otro modo, no tendría sentido iniciar un trabajo de análisis al respecto.

Cabe destacar que la hipótesis es un elemento esencial en el método científico, pues es parte de una hipótesis a través de la experimentación, probarla o refutarla.

Vale aclarar, que el uso de las hipótesis no siempre es necesario en algunos



trabajos, ya que las investigaciones cuantitativas son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance sea correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar un hecho o cifra.

Es por ello, el presente trabajo no formulara hipótesis y se basara en una investigación cuantitativa descriptiva simple.

## CAPITULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación

La investigación es descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal, (Tamayo, 2003) define la investigación descriptiva como un conjunto de procesos sistemáticos, de las características de una población, situación o área de interés, busca describir acontecimientos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se busca analizar mas no comprobar explicaciones ni probar determinadas hipótesis.

Según lo mencionado por Tamayo nuestra investigación cumple las características planteadas por el autor, por ello seleccionaremos una serie de procesos que seguirán dentro de la gestión del talento humano, analizando cada uno por separado, de esta manera describir cada proceso encontrado.

#### 2.1.1 *Cuantitativa*

La investigación cuantitativa, se basa en los aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos. Tal como menciona Landeau (2007) y Cruz, Olivares, & González (2014) la investigación cuantitativa pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra permite realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no determinado hecho o fenómeno.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente el presente trabajo será realizado mediante una investigación cuantitativa.

### **2.1.2 No Experimental**

Según Hernández Sampier, Roberto (2004), se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Y de acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior el presente trabajo no tendrá un enfoque no experimental.

### **2.1.3 Transversal**

Hernández Sampier, Roberto (2004), define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia.

Los datos recopilados en un estudio transversal provienen de personas que son similares en todas las variables, excepto en la variable que se está estudiando. Esta variable es la que permanece constante en todo el estudio transversal.

Por esta razón la investigación será transversal, dado que las personas tienen variables similares.

## 2.2 Unidad Estudio

Es la unidad de la cual se necesita información, es el individuo o conjunto de individuos de donde se obtiene el dato; la unidad de estudio corresponde a la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere a qué el o quién es sujeto de interés en una investigación.

Según Hurtado de Barrera (2000), la unidad de estudio se refiere al contexto, al ser o entidad poseedores de las características, evento, cualidad o variable, que desea estudiar, una unidad de estudio puede ser una persona, un objeto, un grupo, una extensión geográfica, una institución, entre otras.

En el presente trabajo de investigación, la unidad de análisis son los empleados de una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021, quienes proporcionaran información para la medición de la variable rotación de personal.

Trabajadores de ambos sexos con edad promedio entre 25 a 45 años.

## 2.3 Población

(Tamayo, 2003) se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común donde se estudia y se da origen a datos de la investigación.

Entonces la población es un conjunto de cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones con características observables y que se encuentran en un proceso de análisis.

De acuerdo con lo mencionado el presente trabajo realizará la investigación en el área de Recursos Humanos en una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021 con una población de 225 trabajadores.

## 2.4 Muestra (muestreo o selección)

Si bien es cierto el desarrollo de un censo obedece a obtener datos precisos, la muestra te permite representar a la población, y por ello todo resultado devenga de ella, será asumible para la población. De la misma manera, una de las principales razones por las que se decide realizar la muestra y no el censo, es debido a factores de inversión de dinero, ya que el gasto por desplazamiento a la empresa, gasto de materiales serían muchos mayores; asimismo, el tiempo destinado para la recolección de información de todas las unidades de la muestra podría multiplicar en gran medida el tiempo estimado para el desarrollo del estudio. Finalmente, el acceso y disponibilidad de tiempo de cada personal de la empresa es relativo a las condiciones que se presenten en el momento, lo cual podría ser un factor que frustre en el tiempo el estudio.

(Tamayo, 2003) afirma que la muestra “es un grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico”. Clasificándose en probabilística y no probabilística.

De acuerdo a lo mencionado para el presente estudio la muestra es de 143 trabajadores se obtiene dicho resultado mediante el muestreo probabilístico debido a que todos tienen la misma probabilidad de ser escogidos y según lo expresado por Tamayo (2003), fue determinado estadísticamente y calculado mediante la siguiente fórmula: Cabe resaltar que no se realizó muestreo estratificado debido a que al momento de la coordinación con los representantes de la empresa sólo se nos brindó la cantidad total del personal en toda la empresa.

A continuación, utilizaremos la fórmula de cálculo de tamaño de muestra para una población finita y conocida, considerando un error permitido del 5% y un nivel de confianza del 95%.

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

**Donde:**

N = Total de población

Z = Nivel de confianza

p= Probabilidad de ocurrencia del evento (0.5)

q= Probabilidad de no ocurrencia del evento

d= Margen de error permitido (5%)

**Cálculo:**

N= 225

Z= 1.96 (+/-5% error)

p= 0.5

q= (1-p) = 0.5

d=0.05

$$\frac{225 * 1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 * (225 - 1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)} \mathbf{n = 143}$$

## 2.5 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Para la investigación se debe cumplir con los objetivos planteados, fue necesario el uso de la siguiente técnica de recolección de datos:

**Encuesta:** Es el procedimiento de una investigación descriptiva en que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno, ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo de forma trípico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando una serie de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al total de la población, con el fin de conocer estados de opinión, ideas o hecho específicos. (Chiavenato I. , 2009)-

El procedimiento de recolección de datos se realizó a través de una encuesta que consta de dos secciones. La primera incluye preguntas demográficas: Género, edad, grado de instrucción, tiempo de trabajo, carga familiar, tipo de contrato y área a la que pertenecen. En la segunda parte se recogen datos puntuales como los riesgos de seguridad y evaluación del personal de la rotación del personal, para ello se elaboró una encuesta utilizando la escala Likert, el cual permitió recabar la recolección de los datos a través de preguntas con opciones múltiples que consta de 15 ítems con cinco opciones de respuesta a partir de los indicadores que se encuentran en la matriz de operacionalización de la variable Rotación de personal, las cuales representan para la investigación los objetos de estudio. Ver anexo (1).

El tipo de selección de las personas a encuestar fue azarizado, determinado en el momento del desarrollo del proceso de encuestas según las condiciones de disponibilidad e interés de personal de trabajo, sin establecer ningún monto según área, debido a que el tipo de muestreo fue probabilístico y se desconocía la distribución del personal según área.

Asimismo; se estimó que al día podría realizarse una cantidad máxima de 12 encuestas, debido a que se estimaba un tiempo de 20 minutos de desarrollo por cada una, sumando adicionalmente 10 minutos entre cambio de encuestado. Debido a esto, para lograr obtener la meta de 143 cuestionarios resueltos, demandaría dos semanas, ya que en la empresa se labora de lunes a sábado. Es necesario tener en cuenta, que la comunicación del área de recursos humanos hacia las áreas de la empresa, fue colaborar con el estudio según condiciones de disponibilidad y aceptibilidad, lo cual al ser trasladado a los empleados, estos definían de manera independiente si colaboraban o no con el estudio.

## 2.6 Validación y confiabilidad del Instrumento

Según Bostwik y kyte (2005) Un instrumento de medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido (un aparato, por ejemplo, quizá sea consistente en los resultados que produce, pero puede no medir lo que pretende). Por ello es requisito que el instrumento de medición demuestre ser confiable y válido. De no ser así, los resultados de la investigación no deben tomarse en serio.

- **Validación**, es el grado que un instrumento mide la variable que se pretende medir mediante 2 tipos de evidencia.
  - **Validez de criterio**, que establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo
  - **Validez de constructo**, Debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de



manera congruente con las mediciones de otros  
 conceptos correlacionados teóricamente.

La validez de los instrumentos será validada por expertos que corroboraran la validación del cuestionario dando resultados favorables. (ver anexo2)

**Tabla 4**  
*Validación de expertos*

Validez del cuestionario	
Validador	Aplicabilidad
Mg. Mendiolaza, Gioavanna	Aplicable
Mg. Ramos, Cristina	Aplicable

*Fuente: elaboración propia*

- **La confiabilidad**, planteada por Oviedo y Campo-Arias (2005), expresan que la confiabilidad indica la consistencia interna de un instrumento o índice de asociación y toma valores del 0 al 1. El valor 0 indica que no existe relación, por el contrario, el valor 1 indica una relación perfecta. Por otro, lado Pérez (2014), manifiesta que existen criterios que permiten evaluar, a través del Alfa de Cronbach, la correlación entre las interrogantes de las variables de los instrumentos; esto son: Excelente, 0,9 a 1; bueno, entre 0,8 a 0,89; aceptable entre 0,7 y 0,79; entre 0,6 y 0,69 cuestionable; entre 0,5 y 0,59, pobre y menor a 0,5, inaceptable ( $\pi$ . 4)

**Tabla 5**  
*Estadística de fiabilidad*

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

$k$  : número de ítems

$V_i$  : Varianza de cada ítem

$V_t$  : Varianza total

### Escala de fiabilidad

<0 – 0.2] : Muy Baja

<0.2 – 0.4] : Baja

<0.4 – 0.6] : Moderada

<0.6 – 0.8] : Buena

<0.8 – 1.0] : Alta

El método basado en el alfa de Cronbach determina la fiabilidad del instrumento, a través de un conjunto de ítems que medirán la misma dimensión teórica. Para la presente investigación se aplicó a los 15 ítems del instrumento.

**Tabla 6**  
*Confiabilidad del instrumento*

<b>Instrumento</b>	
Alfa de Cronbach	0.94
$k = N$ ítems	15.00
$V_i$ (varianza de cada ítem)	21.12

Vt (varianza total)	170.21
---------------------	--------

---

**Estadística de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.94	15.00

---

Se puede observar una alta consistencia interna de los 15 ítems del instrumento, debido a que se obtuvo un alfa de Cronbach igual a 0.94. Por lo que podemos concluir que la fiabilidad del instrumento es “Alta”.

Con la finalidad de poder evaluar la fiabilidad de los ítems en las dimensiones establecidas para el estudio, se decidió aplicar el alfa de Cronbach a cada una de ellas.

**Tabla 7**

*Confiabilidad de la dimensión 1 : riesgo de seguridad*

<b>Dimensión 1 : Riesgo de Seguridad</b>	
Alfa de Cronbach	0.90
k = N ítems	8.00
Vi (varianza de cada ítem)	12.35
Vt (varianza total)	58.97

---

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.90	8.00

---

Se puede observar una alta consistencia interna de los 8 ítems del instrumento en la dimensión 1: Riesgo de Seguridad, debido a que se obtuvo un alfa de Cronbach igual a 0.90. Por lo que podemos concluir que la fiabilidad del instrumento es “Alta”.

**Tabla 8**

*Confiabilidad de la dimensión 2 : evaluación de personal*

<b>Dimensión 2 : Evaluación de Personal</b>		
Alfa de Cronbach	de	0.87
k = N ítems		7.00
Vi (varianza de cada ítem)		8.76
Vt (varianza total)		34.22
<b>Estadística de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	
0.87	7.00	

Asimismo, se puede observar una alta consistencia interna de los 7 ítems del instrumento en la dimensión 2 Evaluación de Personal, debido a que se obtuvo un alfa de Cronbach igual a 0.87. Por lo que podemos concluir que la fiabilidad del instrumento es “Alta”.

Finalmente, de los resultados obtenidos aplicando el alfa de Cronbach, se puede concluir que el instrumento tanto en sus 15 ítems, como en cada dimensión, poseen un alto

grado de fiabilidad, lo que permite continuar con el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.

## **2.7 Procedimiento para la recolección de datos**

En la investigación se plantearon las bases teóricas referente a la recolección de datos, luego se procedió a realizar la encuesta a los 143 trabajadores de la empresa comercializadora en Lima con la autorización del área de recursos humanos para poder tener la facilidad de poder conocer cuáles serían las razones que tuvo el personal para desvincularse voluntaria o involuntariamente y con ello elaborar un informe mensual que ayude al área de recursos humanos a poder mejorar sus procedimientos.

El procedimiento para la recolección de datos fue la encuesta que se tomó a los 143 empleados al azar, mediante la visita a cada uno en sus puesto de labores, y según disponibilidad de tiempo y aceptabilidad de cada uno. Posterior al día de recolección de información se procedía a volcar los resultados en un archivo Excel para poder tener las respuestas de manera tabulada, para luego ser cargada al software estadístico SPSS.

La triangulación unifica y organiza la información de las fuentes consultadas; permitiendo una interpretación amplia (Hurtado, 2010). De igual manera, Latorre (2005) menciona que, al aplicar diferentes fuentes, como las entrevistas, documentos y la observación de la realidad, se puede realizar un cruce de información y compararlos; para tener un mayor panorama.

## 2.8 Análisis de datos

El análisis de datos es el proceso de exploración, transformación y examinación de datos para identificar tendencias y patrones que revelen importantes y aumenten la eficiencia para respaldar la toma de decisiones.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que para analizar la data es necesario la utilización de una matriz, en donde se realiza, acciones virtuales por lo que se requiere de un sistema de cómputo y un programa.

En la presente investigación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, donde se obtuvo los resultados, análisis de frecuencias y porcentajes para la presentación en tablas y gráficas.

## 2.9 Consideraciones o Aspectos éticos

La presente investigación fue realizada con la conformidad de cada trabajador informándoles la seguridad y protección de identidad al brindar información para la investigación.

Así mismo se cuenta con la autorización de la empresa para acceder y utilizar la información requerida. (ver anexo 3 )

Se actuó con prudencia al momento de recolectar los datos así mismo no serán adulterados, las conclusiones obtenidas no se alterarán.

## 2.10 Operacionalización de variables

Según Latorre, del Rincón y Arnal (2005 – pag73) La operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos,

los conceptos teóricos, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. Presentando todo ello en un cuadro con visualización completa, tal como se muestra a continuación.

**Figura 1**  
*Operacionalización de variables*

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
ROTACIÓN DE PERSONAL	Se refiere a una relación porcentual entre el ingreso y salida del personal de una organización en un determinado tiempo. Según (Chiavenato, Administración de Recursos humanos, 1998) define el volumen de personas que ingresan y salen de la organización se aprecia en índices mensuales y anuales para hacer un comparativo permitiendo un equilibrio constante para la organización.	Riesgo de seguridad	Riesgo en el trabajo (1,3,4,5y6) Simulacros de emergencia (1y7) Cantidad de capacitaciones (2 y 8)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se les da mantenimiento cada cierto tiempo</li> <li>2. Las cantidad de capacitaciones son las adecuadas para prevenir el riesgo de seguridad.</li> <li>3. Se les otorga la indumentaria adecuada para su área de trabajo</li> <li>4.Su lugar de trabajo es seguro</li> <li>5.Su estrés es controlable con el área de trabajo.</li> <li>6. Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece.</li> <li>7. Las señalizaciones son las correctas a la hora de un simulacro,</li> <li>8. Al iniciar su primer día laboral se les realiza una inducción</li> <li>9. Recibo feedback por parte de mi superior, para mejorar mi desempeño.</li> <li>10. Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo.</li> <li>11. Las evaluaciones de desempeño ayudan en la mejoras del rendimiento e identifica las áreas para mejorar.</li> <li>12. La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal.</li> <li>13.La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento.</li> <li>14. Tengo oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa</li> <li>15. Distribuyo mi tiempo adecuadamente para lograr mis objetivos.</li> </ol>
		Evaluación de Personal	Evaluación de desempeño (9y11) Eficiencia en los procesos (12) Productividad (10 y 15) Grado de formación (13 y 14)	



## CAPITULO III. RESULTADOS

### 3.1 Análisis de resultados

Como resultado general se obtuvo un alto grado de rotación del personal ya que sumado los niveles alto y medio nos da un porcentaje de 64%. En cuanto a las dimensiones se observa a la dimensión evaluación de personal con alto grado de rotación debido al resultado de las preguntas 10,12 y 13 en las preguntas del cuestionario.

**Tabla 9**

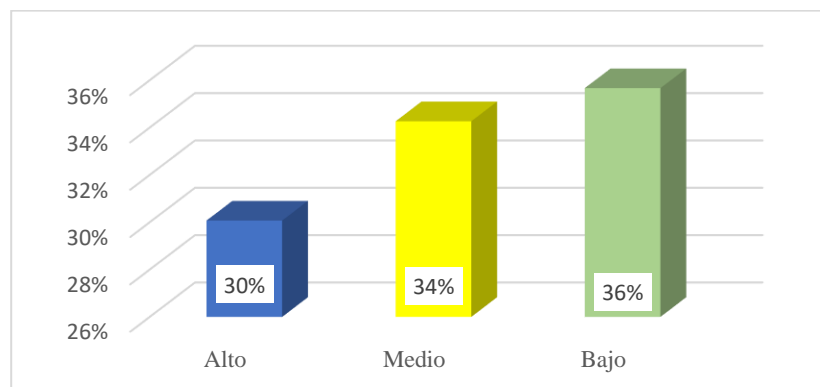
*Nivel general de rotación de personal*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	43	30%	30%
	Medio	49	34%	64%
	Bajo	51	36%	100%
Total		143		

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Nivel general de rotación de personal*



Fuente: Elaboración propia

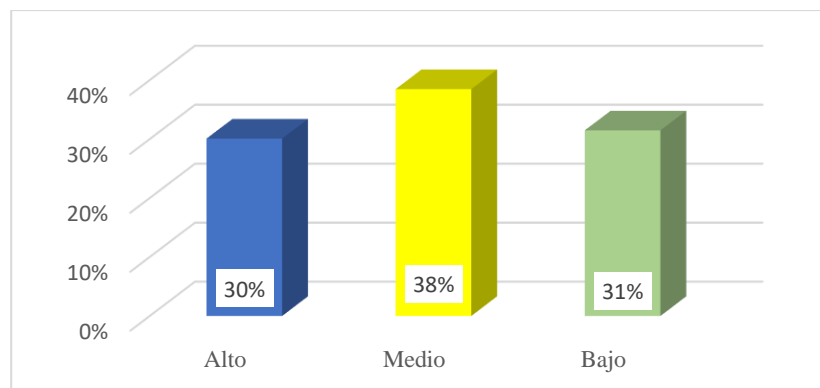
En la Tabla 9 y Figura 2 se observa que el nivel de Rotación de Personal es alto con un 30% y un nivel medio del 34%.

**Tabla 10**  
*Nivel de rotación de personal dimensión riesgo de seguridad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	43	30%	30%
	Medio	55	38%	69%
	Bajo	45	31%	100%
Total		143		

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**  
*Nivel general de rotación de personal dimensión riesgo de seguridad*



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 y Figura 3 se observa que el nivel de rotación de personal para la dimensión riesgo de seguridad es alto con un 30% y medio con un 38%.

**Tabla 11**

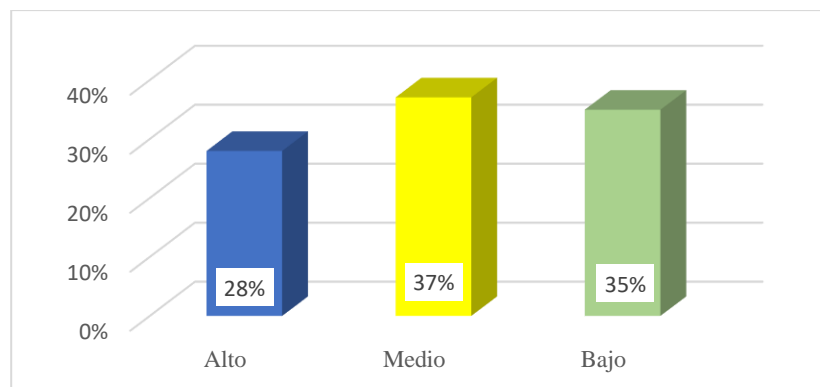
*Nivel de rotación de personal Dimensión evaluación de personal*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	40	28%	28%
	Medio	53	37%	65%
	Bajo	50	35%	100%
	Total	143		

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Nivel general de rotación de personal Dimensión de evaluación de personal*



Fuente: Elaboración propia

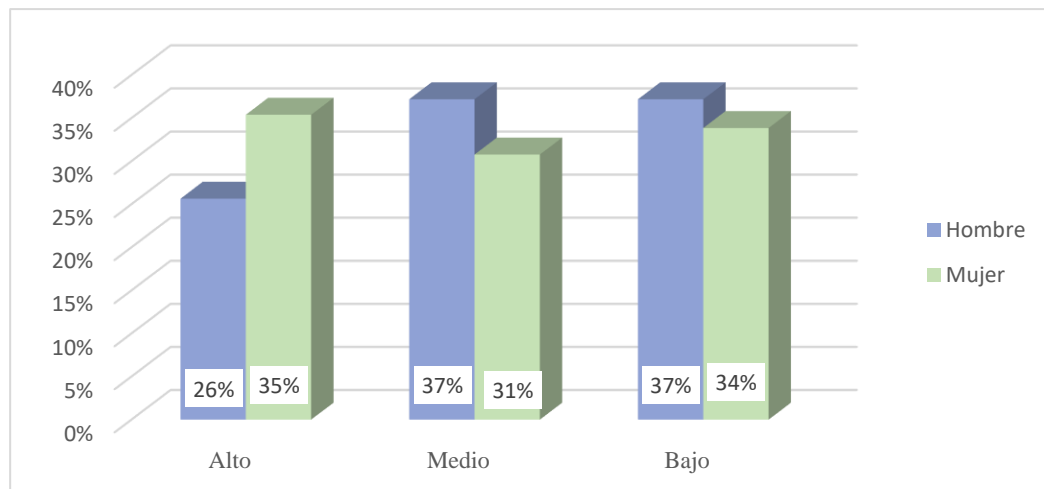
En la Tabla 11 y Figura 4 se observa que el nivel de rotación de personal para la dimensión riesgo de seguridad es alto con un 28% y medio con un 37%.

**Tabla 12**  
*Nivel general de rotación de personal según sexo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Hombre	Alto	20	26%	26%	Válido Mujer	23	35%	35%
	Medio	29	37%	63%		20	31%	66%
	Bajo	29	37%	100%		22	34%	100%
Total		78			65			

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**  
*Nivel general de rotación de personal según sexo*



En la Tabla 12 y Figura 5 se observa que el nivel de rotación de personal es alto para el sexo femenino y medio en el sexo masculino.

**Tabla 13**

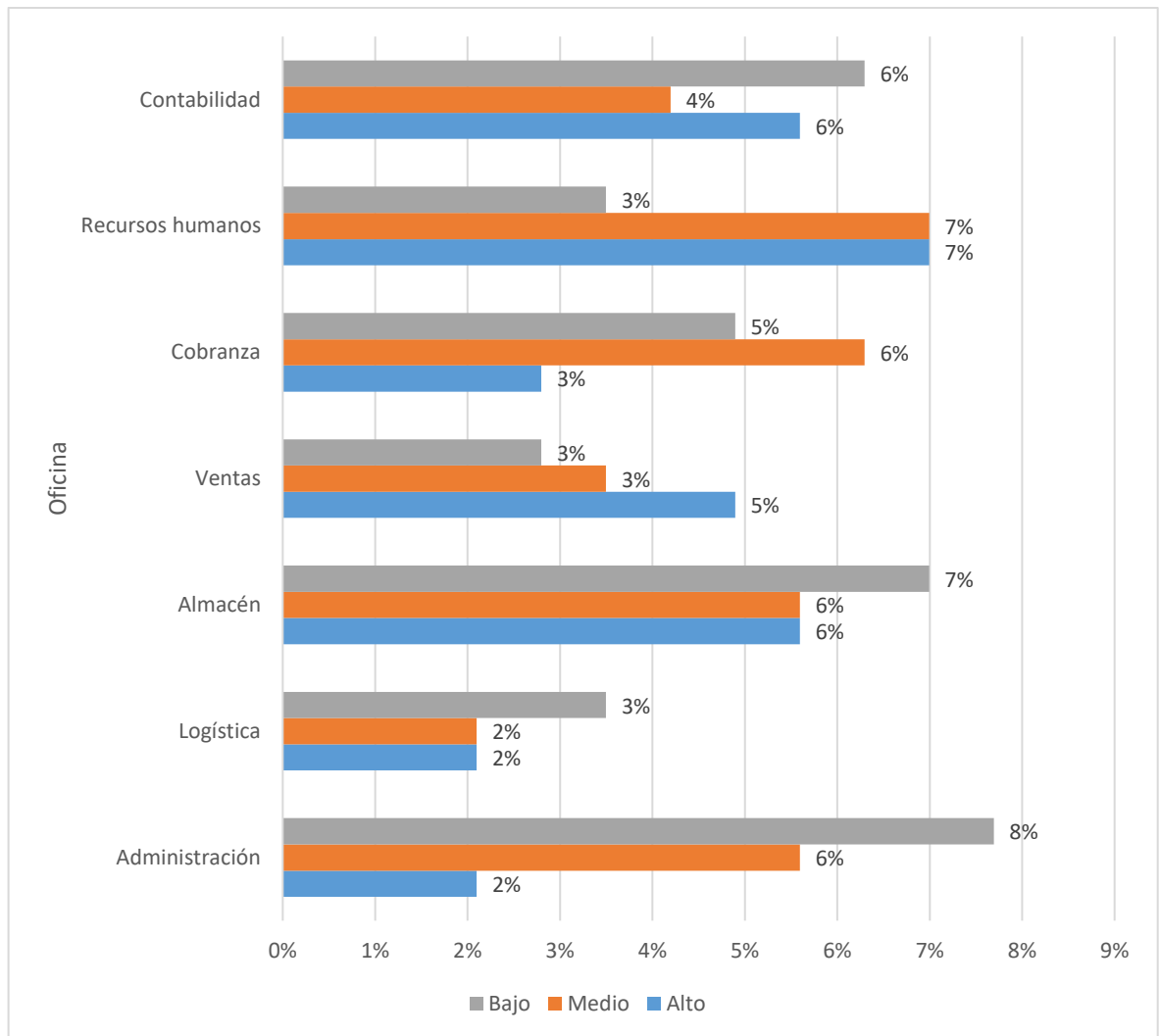
*Nivel de rotación de personal dimensión evaluación de personal según oficina*

<b>Oficina</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Administración	Alto	3	2%	2%
	Medio	8	6%	8%
	Bajo	11	8%	15%
Total de Administración		22	15%	
<b>Oficina</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Logística	Alto	3	2%	17%
	Medio	3	2%	20%
	Bajo	5	3%	23%
Total de Logística		11	8%	
<b>Oficina</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Almacén	Alto	8	6%	29%
	Medio	8	6%	34%
	Bajo	10	7%	41%
Total de Almacén		26	18%	
<b>Oficina</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Ventas	Alto	7	5%	46%
	Medio	5	3%	50%
	Bajo	4	3%	52%
Total de Ventas		16	11%	
<b>Oficina</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Cobranza	Alto	4	3%	55%
	Medio	9	6%	62%
	Bajo	7	5%	66%
Total de Cobranzas		20	14%	
<b>Oficina</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Recursos humanos	Alto	10	7%	73%
	Medio	10	7%	80%
	Bajo	5	3%	84%
Total de Recursos Humanos		25	17%	

<b>Oficina</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Contabilidad	Alto	8	6%	90%
	Medio	6	4%	94%
	Bajo	9	6%	100%
Total de Contabilidad		23	16%	
<b>Total</b>		<b>143</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**  
*Nivel general de rotación de personal según oficina*



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 13 y Figura 6 se puede observar que en la oficina de recursos humanos el nivel de rotación de personal es alto con un 7% afectando la rotación de personal.

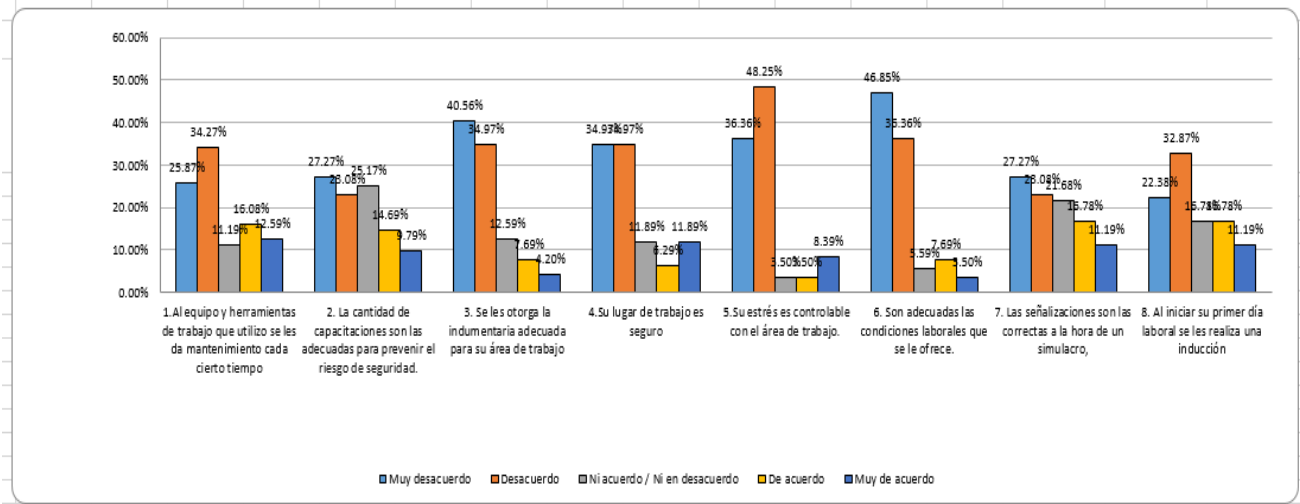
**Tabla 14**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems de la subcategoría riesgos de seguridades de los ítems*

Ítems	Muy desacuerdo		Desacuerdo		Ni acuerdo / Ni en desacuerdo		Acuerdo		Muy acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1. Al equipo y herramientas de trabajo que utilizó se les da mantenimiento cada cierto tiempo.	37	25.87%	49	34.27%	16	11.19%	23	16.08%	18	12.59%
P2. La cantidad de capacitaciones son las adecuadas para prevenir el riesgo de seguridad.	39	27.27%	33	23.08%	36	25.17%	21	14.69%	14	9.79%
P3. Se les otorga la indumentaria adecuada para su área de trabajo	58	40.56%	50	34.97%	18	12.59%	11	7.69%	6	4.20%
P4. Su lugar de trabajo es seguro	50	34.97%	50	34.97%	17	11.89%	9	6.29%	17	11.89%
P5. Su estrés es controlable con el área de trabajo.	52	36.36%	69	48.25%	5	3.50%	5	3.50%	12	8.39%
P6. Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece.	67	46.85%	52	36.36%	8	5.59%	11	7.69%	5	3.50%
P7. Las señalizaciones son las correctas a la hora de un simulacro,	39	27.27%	33	23.08%	31	21.68%	24	16.78%	16	11.19%
P8. Al iniciar su primer día laboral se les realiza una inducción	32	22.38%	47	32.87%	24	16.78%	24	16.78%	16	11.19%



**Figura 7**  
*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría riesgos de seguridad*



En la Tabla 14 y Figura 7 se puede observar que la pregunta 6 ¿Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece?, predomina “Muy en desacuerdo” con un valor de 46.85%, dichas preguntas afectan la rotación de personal en la dimensión riesgo de seguridad.

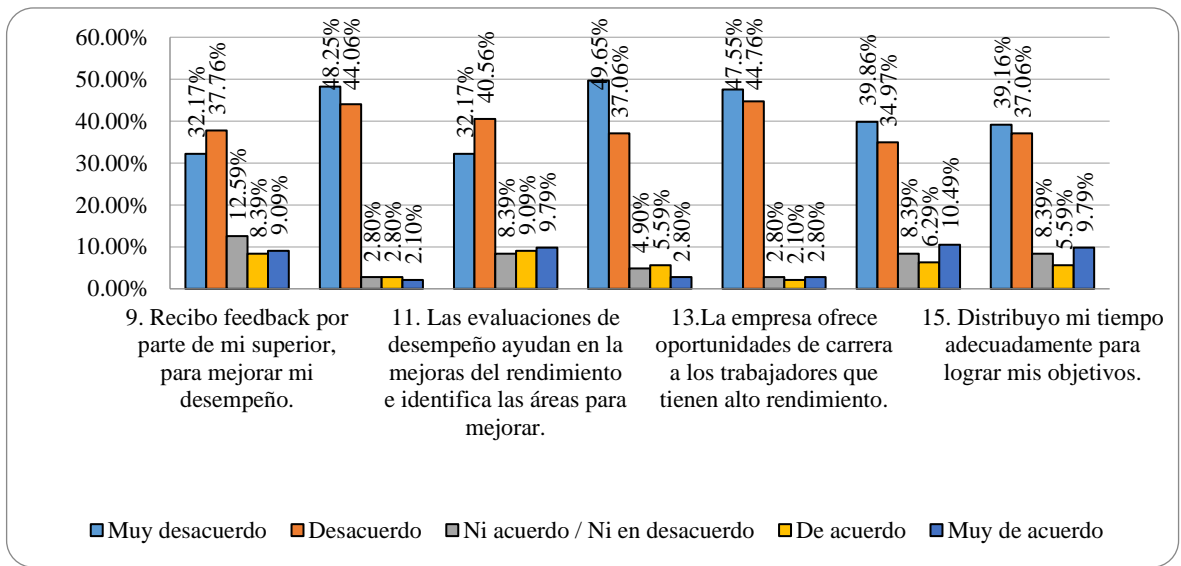
**Tabla 15**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría evaluación de personal*

Ítems	Muy desacuerdo		Desacuerdo		Ni acuerdo / Ni en desacuerdo		Acuerdo		Muy acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P9. Recibo feedback por parte de mi superior, para mejorar mi desempeño.	46	32.17%	54	37.76%	18	12.59%	12	8.39%	13	9.09%
P10. Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo.	69	48.25%	63	44.06%	4	2.80%	4	2.80%	3	2.10%
P11. Las evaluaciones de desempeño ayudan en la mejoras del rendimiento e identifica las áreas para mejorar.	46	32.17%	58	40.56%	12	8.39%	13	9.09%	14	9.79%
P12. La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal.	71	49.65%	53	37.06%	7	4.90%	8	5.59%	4	2.80%
P13. La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento.	68	47.55%	64	44.76%	4	2.80%	3	2.10%	4	2.80%
P14. Tengo oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa	57	39.86%	50	34.97%	12	8.39%	9	6.29%	15	10.49%
P15. Distribuyo mi tiempo adecuadamente para lograr mis objetivos.	56	39.16%	53	37.06%	12	8.39%	8	5.59%	14	9.79%

**Figura 8**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría evaluación de personal*



En la Tabla 15 y Figura 8 se puede observar que la pregunta 10 ¿Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo? y 12 ¿La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal?, predomina “Muy en desacuerdo” con un valor de 48.25% y 49.65% respectivamente, afectando la rotación de personal en la dimensión evaluación de personal.

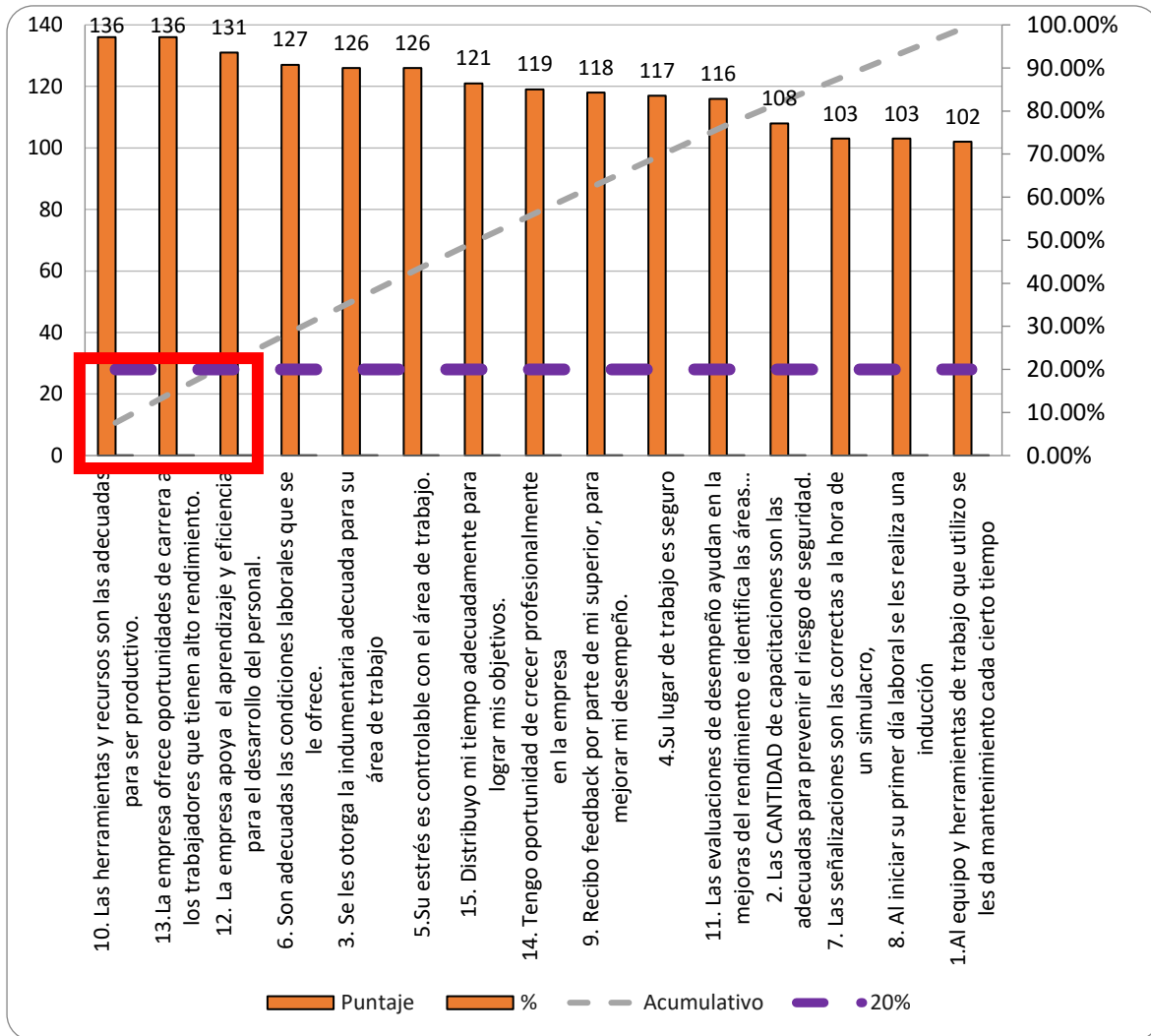
**Tabla 16**

*Pareto de la categoría rotación de personal*

Ítem	Puntaje	%	Acumulado	20%
P10. Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo.	136	7.60%	7.60%	20%
P13.La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento.	136	7.60%	15.20%	20%
P12. La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal.	131	7.32%	22.53%	20%
P6. Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece.	127	7.10%	29.63%	20%
P3. Se les otorga la indumentaria adecuada para su área de trabajo	126	7.04%	36.67%	20%
P5.Su estrés es controlable con el área de trabajo.	126	7.04%	43.71%	20%
P15. Distribuyo mi tiempo adecuadamente para lograr mis objetivos.	121	6.76%	50.48%	20%
P14. Tengo oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa	119	6.65%	57.13%	20%
P9. Recibo feedback por parte de mi superior, para mejorar mi desempeño.	118	6.60%	63.72%	20%
P4.Su lugar de trabajo es seguro	117	6.54%	70.26%	20%
P11. Las evaluaciones de desempeño ayudan en la mejoras del rendimiento e identifica las áreas para mejorar.	116	6.48%	76.75%	20%
P2. La cantidad de capacitaciones son las adecuadas para prevenir el riesgo de seguridad.	108	6.04%	82.78%	20%
P7. Las señalizaciones son las correctas a la hora de un simulacro,	103	5.76%	88.54%	20%
P8. Al iniciar su primer día laboral se les realiza una inducción	103	5.76%	94.30%	20%
	102	5.70%	100.00%	20%

P1. Al equipo y herramientas de trabajo que utilizó se les da mantenimiento cada cierto tiempo.

**Figura 9**  
*Pareto de la categoría proceso de ventas*



En la Tabla 16 y Figura 9 se puede observar que la pregunta 10 ¿Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo?, 13 ¿ La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento? y 12 ¿La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal?, predomina en el Pareto, con un acumulado del 22.53%.

Finalmente, se puede sintetizar que la falta de una priorización del fortalecimiento de herramientas, condiciones y acciones que permitan incrementar la productividad, mejorar las condiciones de línea de carrera y generar una sensación de bajo riesgo de seguridad, son aspectos relevantes que se deben mejorar urgente. Actualmente, las empresas priorizan la generación del recurso intelectual que si bien es cierto es incalculable, genera beneficios al trabajador y a la empresa, siendo ello un factor que determina la disminución de la rotación de personal, y con ello costos para la empresa debido a la curva de aprendizaje del nuevo personal.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La presente investigación ha tenido como objetivo determinar el impacto de la rotación del personal de una empresa comercializadora, utilizando una encuesta en el cual se describe los factores que influyen en la rotación del personal.

Respecto al objetivo principal, que es describir el impacto de la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021, se encontró que la percepción de rotación de personal en los trabajadores es que el 64% se agrupa de medio a alto, lo cual indica que los trabajadores perciben que existen condiciones que determinen su estabilidad en el puesto de trabajo, específicamente en las acciones y medidas con respecto a riesgo de seguridad y evaluación de personal. Esto es coherente con lo vertido por las unidades entrevistadas, ya que coinciden en que ha existido un incremento del indicador de rotación de personal, sin embargo, cada uno de ellos ha mencionado que están desarrollando medidas que permitan mitigar esta situación, fortaleciendo actividades que contribuyan a mejorar las condiciones y bienestar del trabajador, pero esto obedece a la disposición presupuestaria asignada que pueda brindar la empresa, ya que la condición de equidad debe primar. Asimismo, identifican que la productividad se ve afectada debido a lo antes mencionado. (Archier & Serieyx, 1999), los autores concluyeron que “la productividad es una actitud de progreso constante mejora de lo que existe. Es la seguridad de sentirse uno capaz de hacerlo mejor hoy que ayer, y menos bien que mañana”. Según Onchoke & Akash (2012), Uno de los problemas que afecta a las organizaciones a nivel mundial, es la inestabilidad laboral o constante rotación de personal, lo cual genera, cuantiosas pérdidas económicas cuando los empleados abandonan sus puestos de trabajo por diferentes motivos, ya que las compañías invierten bastante tiempo

y dinero en inducciones y capacitaciones para sus empleados, con el fin de lograr equipos competentes y sólidos proporcionando conocimiento y ventajas que los hagan diferentes en el mercado y ante la competencia.

Ahora, respecto al objetivo específico describir los niveles de riesgos de seguridad en la rotación de personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021, se encontró que la dimensión de riesgo y seguridad alcanzo un nivel alto y medio del 30% y 38% respectivamente. Asimismo, se observa que un 46.85% considera que no brindan las condiciones adecuadas para realizar sus labores y que el 40.56% considera que no realizan la entrega de indumentaria adecuada para el lugar del trabajo. Las unidades entrevistadas informan que se tienen identificadas parcialmente las mejoras a realizar en condiciones y bienestar de los trabajadores en el desarrollo de sus labores, sin embargo el Gerente General informa que la empresa no cuenta con el área de salud ocupacional, que es el área especializada para monitorizar y gestionar soluciones, a diferencia del Administrador General que evalúa poder atender estos requerimientos según disposición presupuestal que otorgue la empresa, finalmente el área de recursos humanos informa que realizan visitas a las distintas áreas, por lo que tiene conocimiento de la situación, y hacen lo mismo con el bienestar del trabajador al identificar aspectos en los procesos de inducción que realizan. Según Agama & Apolinario (2021), en su tesis "Seguridad- salud en el trabajo, ergonomía y protección de personal son influyentes en la rotación del personal de la clínica San Pablo- Huaraz 2021", concluyen que la seguridad y salud en el trabajo influyen en la rotación de personal en la Clínica San Pablo, basado en una estudio de diseño no experimental correlacional – causal, donde a través de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario, se consultó a una muestra de 94 colaboradores de 124 en total, entre administrativos y médicos, y mediante la prueba estadística



ETA, se obtuvo como resultado un 0.858 para seguridad – salud en el trabajo y 0.864 para rotación de personal, por lo que se demostró la influencia de estas variables sobre la dependiente. Según (OIT, 2017) La Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) es un conjunto de técnicas y disciplinas orientadas a identificar, evaluar y controlar los riesgos originados en el trabajo, con el objetivo de evitar las pérdidas en términos de lesiones, daños a la propiedad, materiales y medio ambiente de trabajo. Los programas de seguridad e higiene industrial buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Toda organización debe asegurar a los trabajadores y otras personas que puedan ser afectadas por los riesgos laborales en todo momento porque puede representar un costo muy alto en el futuro. El SySO también incluye protección a los compañeros de trabajo, familiares, empleadores, clientes, y otros que podan ser afectados por el ambiente de trabajo.

Finalmente, respecto al objetivo específico de describir los niveles de procesos de evaluación de personal en la rotación de personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021, se encontró que la dimensión evaluación de personal tienen un nivel alto y medio del 28% y 37% respectivamente. Asimismo, el Pareto define que el 22.53% de los trabajadores perciben que la empresa no brinda herramientas para ser productivos, no ofrece oportunidad de carrera ni ofrece apoyo para el aprendizaje, lo que esta directamente correlacionado a la rotación de personal. Las unidades entrevistadas coinciden que la oportunidad no es aprovechada debido a dos aspectos, primero, que existe personal especializado y escaso en el mercado que no permite promover al personal de sus puestos, y segundo, que los trabajadores muchas veces no cumplen con el perfil para poder ser promovidos y se vean beneficiados. El Gerente General informa que actualmente no se cuenta con un plan de capacitaciones que es fundamental para la empresa, sin embargo el

Administrador General, considera que es determinante para poder implementarlo identificar el presupuesto asignado, lo cual comparte el Jefe de recursos humanos. Según Díaz (2018), en su tesis "Evaluación de Fuerza De Ventas y la Rotación del Personal en La Empresa Rímac Seguros Chiclayo, 2017", concluye que la evaluación del personal y la rotación del mismo, se relacionan en falencias como la motivación salarial, trabajo en equipo y preocupación en los objetivos individuales, perjudicando las metas y objetivos de la empresa, motivando a un despido o renuncia. Para ello se desarrolló una investigación no experimental - transversal con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Asimismo, a una muestra de 37 asesores de seguro se aplicó un cuestionario, donde se pudo obtener de resultado la correlación positiva 15 significativa con un valor del 0.715. Según Daquilema (2018), en su tesis "Estudio del Impacto de la Rotación de Personal Sobre los Índices de Evaluación del Desempeño de los Servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Alausí, Periodo 2016 - 2017" – Ecuador, con la finalidad de implementación de un método que recabe información de los colaboradores con resultado de un desempeño alto, se realizó una encuesta, concluyendo que la rotación de personal influye en la estabilidad laboral debido a un bajo desempeño laboral.

## **4.2 Limitaciones**

Respecto a las limitaciones, se puede decir que, la búsqueda y revisión de literatura ha sido complicada, debido a que muy poco de ellos evaluaban la rotación de personal como resultado de dimensiones de riesgo de seguridad. Asimismo; la preferencia constante entre todas las fuentes era las evaluar la significancia y correlación de la variable clima laboral.

Asimismo; la recolección de datos tuvo complicaciones debido a los horarios para encontrar al personal, como también ubicarlos en espacios que no generen un sesgo en las

respuestas debido a la presencia de personal de jefatura. La necesidad de generar información confiable y consistente obligó a que el cuestionario se realice presencialmente.

Finalmente, como el proceso de recolección tomo dos semana, en ese proceso hubo personal que roto, por ello tuvimos que cambiar unidades de estudio, ya que las seleccionadas ya no se encontraban en la empresa y las que recién ingresaron tenían poca experiencia.

### **4.3. Implicancias**

#### **4.4.1. Practicas**

Los resultados de la presente investigación benefician a la empresa comercializadora y empresas en general, por contar con información acertada el cual les permitirá implementar estrategias de mejora anticipándose a la necesidad y perfil de cada trabajador.

#### **4.4.2 Teórica**

El trabajo de investigación aporta información importante de rotación de personal, siendo la variable más importante en la investigación en el rubro de empresas.

El cual permitirá a las futuras investigaciones aportar conocimientos teóricos sobre las dimensiones riesgos de seguridad y evaluación de personal.

#### **4.4.3 Metodológica**

La metodología de la investigación tuvo como finalidad de conocer el objetivo principal utilizando de forma correcta la medición y análisis de resultados.

El diseño de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo, no experimental y corte transversal, en la recolección de datos se usó instrumentos de medición. La metodología puede ser utilizada en futuras investigaciones.

### 4.3 Conclusión

**Primero:** Se determinó que el impacto de la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021 es considerable y se viene incrementando, evidenciándose que están relacionadas muy directamente a acciones oportunas en riesgos de seguridad y evaluación del personal.

**Segundo:** Asimismo, se determinó que el impacto del riesgo de seguridad de una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021 es significativa y exponencial en su evolución, por lo que la rotación de personal ha crecido debido a las condiciones laborales que ofrece la organización.

**Tercero:** Finalmente, se determinó que el impacto de la evaluación del personal de una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021, es significativa por la falta de herramientas y recursos para desarrollar bien sus labores así mismo los empleados mencionan que la falta de apoyo en el desarrollo de personal afecta en la rotación del personal en la organización.

### 4.4 Recomendaciones

**Primero:** Se recomienda al Gerente General desarrollar un aplicativo que permita al trabajador transmitir la percepción de inconformidad o malestar por el cual se ve muchas veces desmotivado y con muchas opciones a poder aceptar nuevas propuestas en otras empresas, ello permitirá responder oportunamente y realizar acciones que mejoren las condiciones y bienestar del trabajador, y contribuir aún más en la disminución del índice de rotación de personal.

**Segundo:** Se recomienda al área de salud ocupacional desarrollar un cronograma de actividades para mitigar los problemas que hayan sido identificados. Asimismo, priorizar los

requerimientos para que estos puedan ser gestionados por la administración y con ello contribuir a la disminución del índice de rotación de personal y mejorar la estabilidad de la empresa.

**Tercero:** Se recomienda al administrador generar convenios con instituciones educativas para beneficiar con becas para capacitación del personal y la empresa provea practicas a los alumnos de la institución, disminuyendo el presupuesto necesario para la ejecución del plan.

## REFERENCIAS

- Agama, A. C., Apolinario, M. G., & . (2021). *Seguridad- salud en el trabajo y su influencia en la rotación del personal de la clínica San Pablo- Huaraz 2021*. Huaraz.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76739>
- Aguilar. (2015). Propuesta para reducir índice de rotación en la empresa Saljamex servivios S.A DE C.V . Cuatitlan, México.
- Alles, M. (2013). *Dirección estratégicas de Recursos Humanos*. Argentina: Granica S.A.
- Archier , & Serieyx. (1999). *La empresa del tercer tipo*. Planeta.
- Cabrera, A. R., Ledezma, M. T., & Rivera, N. (2011). El imapacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del estado de nuevo león. *Revista de la facultad de arquitectura de la universidad autónoma de nuevo león*, 85.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3536320225006>
- Casma Zarate, C. (2015). Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas. Lima, Perú.
- Chiavenato. (1998). *Administración de Recursos humanos*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Chiavenato. (2006). *Administración de Personal*.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraww-Hill.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Coulter. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Coulter, R. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Crisostomo, J. (2016). Programa de flexibilidad laboral para reducir la rotación de personal de la empresa JELL. E.I.R.L . Villa El Salvador, Lima, Perú.
- Daquilema, J. C. (2018). *Estudio del impacto de la rotación de personal sobre los índices de evaluación del desempeño de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal cantón Alausí, periodo 2016 - 2017*. Riobamba.  
<http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/10257>
- Dominguez, & Sánchez. (2013). Trujillo, Perú.
- Dominguez, & Sánchez. (2013). *Relación entre la rotación de personal, la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo* . Trujillo, Perú.
- Dominguez, & Sánchez. (2013). Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. . Trujillo, Perú.
- Drucker. (1981). *La ética empresarial*.
- Escuela de Administración de Negocios para Graduados-ESAN. (2019). *esan graduate school of business*. conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
- Fernández, A. (2012). *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones*. Madrid España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Franco, D. E., Laiton, W. F., Rivera, A., Umbarila, J. J., & Vargas, J. M. (2021). *Factores que influyen en el clima organizacional generando rotación del personal en la empresa Soluciones de Ingeniería y Mantenimiento Industrial SIMI SAS*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, Bogotá.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43499/wlaintonc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, I. K. (2017). *La rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la UNFV, Lima 2015*. Universidad

- César Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23503>
- Guevara, Paxi, & Arratia. (2016). "Plan de mejora para disminuir la alta rotación de los teleoperadores en la empresa Olva Contact Center de la ciudad de Tacna 2016. Tacna, Perú.
- Mallma, & Ramírez. (2016). rotación del personal administrativo y la satisfacción de los clientes en la empresa universal student Exchange Perú S.A.C., 2016. Lima, Perú.
- Miller. (2016). Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa Compartamos Financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016. Trujillo, Perú.
- Moya Pardo. (mayo de 2015). Estudio de Costos y Causas de la Rotación de Personal Técnico del Área de Well Testing en la Empresa Sertecpet S.A. Quito, Ecuador.
- Oficina Internacional del Trabajo - OIT. (2017). *Informe del Banco Mundial Doing Business*. Ginebra. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_087330.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_087330.pdf)
- OIT. (2017). *Organización Internacional del Trabajo*. Retrieved 15 de Noviembre de 2017, from <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Otero, & Torres. (2016). Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera. Lima, Perú.
- Pérez. (07 de Noviembre de 2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo. Chiclayo, Perú.
- Pineda. (Noviembre de 2010). Causas de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada. Michoacán, México.
- Rodríguez, & Camacho. (2017). Análisis y determinación de los índices de satisfacción laboral del talento humano de la empresa Master PC de la ciudad de Loja. Loja, Ecuador.
- Rueda, & Plazas. (2016). Causas asociadas a la rotación del personal operario en la empresa Equipos, Talleres y Montajes. Bogota, Colombia.
- Salablanca, Uriarte, & Valladares. (Enero de 2017). Incidencia de la rotación del personal en la producción de la empresa tabacalera ESTELI CIGARS S.A en el segundo semestre del año 2015. Estelí, Nicaragua.
- Salamanca Medina. (Febrero de 2016). "Diagnóstico de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada a partir de estrategias de desarrollo humano". Bogota, Colombia.
- Snell, & Bohlander. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Tamayo. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.

## ANEXOS



## Anexo 1. Cuestionario Rotación de personal

En este cuestionario hay una serie de preguntas sobre la rotación de personal.


Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder con seriedad y de acuerdo con sus propias experiencias, deberá responder marcando con una (X) en la alternativa que usted considere:

Muy de acuerdo= 5 Puntos    De acuerdo = 4 Puntos    Ni en acuerdo ni desacuerdo = 3 Puntos  
 En Desacuerdo = 2 Puntos    Muy desacuerdo = 1 punto


CUESTIONARIO ROTACIÓN DE PERSONAL					
ITEMS	Muy desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1. Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se les da mantenimiento cada cierto tiempo					
2. La cantidad de capacitaciones son las adecuadas para prevenir el riesgo de seguridad.					
3. Se les otorga la indumentaria adecuada para su área de trabajo					
4. Su lugar de trabajo es seguro					
5. Su estrés es controlable con el área de trabajo.					
6. Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece.					
7. Las señalizaciones son las correctas a la hora de un simulacro					
8. Al iniciar su primer día laboral se les realiza una inducción					
9. Recibo feedback por parte de mi superior, para mejorar mi desempeño.					
10. Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo.					
11. Las evaluaciones de desempeño ayudan en la mejoras del rendimiento e identifica las áreas para mejorar.					
12. La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal.					
13. La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento.					
14. Tengo oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa					
15. Distribuyo mi tiempo adecuadamente para lograr mis objetivos.					

## Anexo 2: Validez del instrumento

### Experto 1

<b>Nombre y Apellido</b>		Mendiola Castillo Giovanna		
<b>Sexo:</b>		Varón	Mujer <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>		20 años		
<b>Grado académico:</b>		Esc hille	MagisterX	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>		Com	Educativa	Social
		Organiza cional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>				
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>		2 a 4	5 a 10 años	10 año
<b>ITEMS</b>		<b>RELEVANCIA SI /NO</b>	<b>COHERENTE SI /NO</b>	<b>CLARIDAD SI /NO</b>
1. Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se les da mantenimiento cada cierto tiempo				
2. La cantidad de capacitaciones son las adecuadas para prevenir el riesgo de seguridad.				
3. Se les otorga la indumentaria adecuada para su área de trabajo				
4.Su lugar de trabajo es seguro				
5.Su estrés es controlable con el área de trabajo.				
6. Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece.				
7. Las señalizaciones son las correctas a la hora de un simulacro				
8. Al iniciar su primer día laboral se les realiza una inducción				
9. Recibo feedback por parte de mi superior, para mejorar mi desempeño.				
10. Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo.				
11. Las evaluaciones de desempeño ayudan en la mejoras del rendimiento e identifica las áreas para mejorar.				
12. La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal.				
13.La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento.				
14. Tengo oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa				
15. Distribuyo mi tiempo adecuadamente para lograr mis objetivos.				
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto:</b>				
				

## Experto 2

<b>Nombre y Apellido</b>					Cristina Ramos				
<b>Sexo:</b>					Varón		Mujer <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>									
<b>Grado académico:</b>					Bachiller	Magister X		Doctor	
<b>Área de Formación académica</b>					Clínica	Educativa		Social	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>					Organizacional	Otro:			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>					2 a 4	5 a 10 años		10 años a mas	
<b>ITEMS</b>					<b>RELEVANCIA SI /NO</b>	<b>COHERENTE SI /NO</b>	<b>CLARIDAD SI /NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
1. Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se les da mantenimiento cada cierto tiempo									
2. La cantidad de capacitaciones son las adecuadas para prevenir el riesgo de seguridad.									
3. Se les otorga la indumentaria adecuada para su área de trabajo									
4. Su lugar de trabajo es seguro									
5. Su estrés es controlable con el área de trabajo.									
6. Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece.									
7. Las señalizaciones son las correctas a la hora de un simulacro									
8. Al iniciar su primer día laboral se les realiza una inducción									
9. Recibo feedback por parte de mi superior, para mejorar mi desempeño.									
10. Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo.									
11. Las evaluaciones de desempeño ayudan en la mejoras del rendimiento e identifica las áreas para mejorar.									
12. La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal.									
13. La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento.									
14. Tengo oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa									
15. Distribuyo mi tiempo adecuadamente para lograr mis objetivos.									
<b>Sugerencias:</b>									
<b>Firma del experto:</b>									

**Anexo 3: Autorización de uso de la información**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA** 

Yo Williams Arturo Castillo Orbegoso  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permiso el uso de datos)

Identificado con DNI 07884137, en mi calidad de Representante Legal  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permiso el uso de datos)

del área de Ica Logística Soc  
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución Ica Logística Soc  
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20509427144, ubicada en la ciudad de Lima

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Tania Elizabeth Custaneda Chancasanampa  
(Nombre completo del Egresado/Estudiante)

Identificado con DNI N° 56752188, egresado de la  Carrera profesional o  Programa de  
Postgrado de Administración  
(Nombre de la carrera o programa) para

que utilice la siguiente información de la empresa: Ica LOGÍSTICA S.A.C.  
(Detallar la información a otorgar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Trabajo de Investigación,  Tesis o  Trabajo de  
suficiencia profesional para optar al grado de  Bachiller,  Maestro,  Doctor o  Título Profesional.

Recuerde que para el trámite deberá adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder, (para el caso de empresas privadas)
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

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

  
Firma y sello del Representante Legal o  
Representante del área  
DNI: 07884137  
ARTURO CASTILLO ORBEGOSO  
(Nombre y Apellido)

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

  
Firma del Egresado  
DNI: 56752188

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05-04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2022				

## Anex4: Encuesta a los jefes de área

### Gerente General

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que es importante las capacitaciones al personal, como por ejemplo de riesgos en el trabajo, simulacros? ¿Porqué?	Estas actividades son decisivas para el bienestar de nuestro personal ante cualquier eventualidad de emergencia o riesgo. Sin embargo; hemos percibido que es necesario fortalecer esta actividad, ya que se han registrado situaciones que creo que hubiesen podido mitigarse en caso hubiera existido una capacitación.
2	¿Realizan seguimiento y monitoreo de las condiciones y bienestar del trabajador en el área de trabajo? (Describa)	El área de Recursos humanos actualmente no cuenta con un área de salud ocupacional, por lo que esta actividad no está implementada adecuadamente, y esto repercute que no se realiza el seguimiento y monitoreo de las condiciones y bienestar de los trabajadores, lo que complica poder actuar oportunamente para revertir esta situación.
3	¿Realizan un seguimiento de la productividad a los empleados? Describa	El área de Recursos humanos realiza el seguimiento y cumplimiento de las actividades según área en coordinación con los jefes a través de informes mensuales de corte. Sin embargo, considero que esto debería realizarse en base a una medición muy específica de las metas establecidas en el mes, y con ello tomar acciones que contribuyan al personal a mejorar su productividad y motivar a los que cumplan con el logro
4	¿Considera que existe oportunidades de mejora laboral y profesional en la empresa?	La empresa habitualmente ante una necesidad de cubrir una plaza vacante una búsqueda interna de trabajadores según perfil requerido para que ocupe ese puesto. Sin embargo muchas de estas no pueden ser copadas por el mismo personal debido a que son especialistas en su labor y es difícil encontrar en el mercado ese perfil o no ha realizado actualizaciones de su conocimiento a través de cursos, diplomados, etcétera, que permiten aprovechar estas oportunidades.
5	¿Existe un plan de capacitaciones para el personal?	La empresa actualmente no cuenta con un plan de capacitaciones, la oficina de recursos humanos, actualmente viene desarrollando acciones que permitan fortalecer un aspecto como este, sin embargo, sabemos que esto generaría que el personal no emigre a otras empresas por mejores propuestas y pueda aprovechar oportunidades en nuestra empresa, como también mejorar su productividad.
6	¿Cómo motivan al personal?	Hemos intentado brindar beneficios y condiciones laborales que permitan una satisfacción y compromiso del trabajador para nuestra empresa, sin embargo, sabemos que debemos mejorar, debido a los últimos resultados de rotación de personal, que ha ido incrementando por insatisfacción del personal.

## Jefe de recursos humanos

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que es importante las capacitaciones al personal, como por ejemplo de riesgos en el trabajo, simulacros? ¿Porqué?	Totalmente. Nuestra oficina de recursos humanos, realizan un cronograma e capacitaciones en cuestiones de riesgos y simulacro. Cabe resaltar que es necesario fortalecerlo debido a que no contamos con un área de salud ocupacional, que este dedicado a esa sola actividad y evita postergaciones o suspensiones de estas actividades.
2	¿Realizan seguimiento y monitoreo de las condiciones y bienestar del trabajador en el área de trabajo? (Describa)	Hemos realizado visitas a las distintas áreas de la empresa, con la finalidad de evaluar las condiciones de trabajo en las que se encuentra el personal desarrollando sus labores. Con respecto al bienestar, intentamos en el proceso de inducción, cuando este se da, el identificar la situación del trabajador y contribuir en base a nuestras capacidades y permisiones el poder mejorar ello.
3	¿Realizan un seguimiento de la productividad a los empleados? Describa	Actualmente eso se realiza mediante informes de los jefes de área, pero el contenido no es específico con respecto al cumplimiento de metas, por lo que esta información recibida es muy subjetiva a la relación jefe – empleado. Estamos desarrollando instrumentos que permitan ayudar a la empresa a identificar, seguir y mejorar ello.
4	¿Considera que existe oportunidades de mejora laboral y profesional en la empresa?	Las oportunidades existen en gran magnitud debido a la alta rotación de personal que existe, sin embargo estas no pueden muchas veces ser aprovechadas por nuestro personal debido a que no pueden abandonar sus áreas por una situación de personal especializado o no cumplen con el perfil requerido.
5	¿Existe un plan de capacitaciones para el personal?	Actualmente no existe, sin embargo, venimos desarrollando uno, pero para concretarlo necesitamos conocer el presupuesto anual que dispondrá la empresa para que este beneficio sea para el total de personal y según las necesidades de la empresa.
6	¿Cómo motivan al personal?	El área de recurso humanos está intentando de mejorar estas acciones debido al incremento de la rotación de personal, mediante algunos incentivos. Sin embargo, estos son a conocimiento de las condiciones de los trabajadores, lo que no nos permiten cumplir con la equidad que por derecho tiene el personal.

## Administrador

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que es importante las capacitaciones al personal, como por ejemplo de riesgos en el trabajo, simulacros? ¿Porqué?	Nuestra empresa cumple con todas las programaciones de simulacros que establece el estado. Sin embargo, sabemos que la oficina de recursos humanos necesita fortalecer esta actividad mediante la implementación de su área de salud ocupacional.
2	¿Realizan seguimiento y monitoreo de las condiciones y bienestar del trabajador en el área de trabajo? (Describa)	El área de administración a provisto de presupuesto, que en muchas de los casos es insuficiente, para los requerimientos de recursos humanos con el fin de poder solucionar problemas de condición o bienestar del trabajador.
3	¿Realizan un seguimiento de la productividad a los empleados? Describa	Todas las áreas informan documentariamente el cumplimiento de las funciones de los trabajadores, sin embargo, no nos es posible dimensionar y evaluar el verdadero resultado y poder realizar acciones de mejora.
4	¿Considera que existe oportunidades de mejora laboral y profesional en la empresa?	La empresa, a través de el área de recurso humano prioriza la búsqueda interna, pero debido a ciertas condiciones tanto de perfil o situaciones en que los empleados son especialistas en las actividades que realizan actualmente, no pueden asumir o aprovechar estas oportunidades.
5	¿Existe un plan de capacitaciones para el personal?	La administración está evaluando disponer de presupuesto para ello, sin embargo, el mismo es limitado debido a la situación actual de la empresa. Consideramos que es un capital que es necesario fortalecer.
6	¿Cómo motivan al personal?	La actual situación de incremento de rotación de personal nos ha permitido identificar que esto es un factor que afecta directamente a ello, sin embargo, muchas de las acciones que estamos tomando no es equitativa para todos los trabajadores. Es una actividad que estamos en proceso de fortalecimiento.

**Anexo5: Matriz de consistencia “EL IMPACTO DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA EN LIMA - PERÚ, DURANTE EL AÑO 2021”**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL			TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ANTECEDENTES
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS			
<p>¿Cuál es el impacto de la rotación de personal en una empresa comercializadora en Lima – Perú durante el año 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de impacto en los riesgos de seguridad, en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de impacto en la evaluación del personal, en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021?</p>	<p>Describir el impacto de la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima – Perú, durante el año 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir el nivel del impacto de los riesgos de seguridad en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021.</p> <p>Describir el nivel del impacto de evaluación del personal en la rotación del personal en una empresa comercializadora en Lima - Perú, durante el año 2021.</p>	Riesgo de seguridad	<p>Riesgo en el trabajo (1,3,4,5y6)</p> <p>Simulacros de emergencia (1y7)</p> <p>Cantidad de capacitaciones (2 y 8)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se les da mantenimiento cada cierto tiempo</li> <li>Las cantidad de capacitaciones son las adecuadas para prevenir el riesgo de seguridad.</li> <li>Se les otorga la indumentaria adecuada para su área de trabajo</li> <li>Su lugar de trabajo es seguro</li> <li>Su estrés es controlable con el área de trabajo.</li> <li>Son adecuadas las condiciones laborales que se le ofrece.</li> <li>Las señalizaciones son las correctas a la hora de un simulacro.</li> <li>Al iniciar su primer día laboral se les realiza una inducción</li> <li>Recibo feedback por parte de mi superior, para mejorar mi desempeño.</li> <li>Las herramientas y recursos son las adecuadas para ser productivo.</li> <li>Las evaluaciones de desempeño ayudan en la mejoras del rendimiento e identifica las áreas para mejorar.</li> <li>La empresa apoya el aprendizaje y eficiencia para el desarrollo del personal.</li> <li>La empresa ofrece oportunidades de carrera a los trabajadores que tienen alto rendimiento.</li> <li>Tengo oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa</li> <li>Distribuyo mi tiempo adecuadamente para lograr mis objetivos.</li> </ol>	<p><b>Metodología:</b></p> <p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>La presente investigación es de tipo descriptiva.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>El diseño de investigación es no experimental y transversal.</p> <p>Hernández Sampier, Roberto (2004), define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.</p>	<p><b>Población:</b>(Tamayo, 2003) se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común donde se estudia y se da origen a datos de la investigación.La población para la presente investigación es de 225 trabajadores en una empresa comercializadora en Lima-Perú, durante el año 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> (Tamayo, 2003) afirma que la muestra “es un grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico”. Clasificándose en probabilística y no probabilística. La muestra para la presente investigación es de 143 trabajadores mediante la siguiente formula:</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 + (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$	<p><b>Nacionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Según Diaz (2018), en su tesis “Evaluación de Fuerza De Ventas y la Rotación del Personal en La Empresa Rimac Seguros Chiclayo, 2017”.</li> <li>-Según Agama &amp; Apolinario (2021), en su tesis “Seguridad- salud en el trabajo, ergonomía y protección de personal son influyentes en la rotación del personal de la clinica San Pablo-Huaraz 2021”.</li> <li>-Raymundo Westfalia (2020) en su tesis “La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, lima 2019”</li> <li>-Saavedra Salas Sandro, André (2021) en su tesis Rotación de personal y satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto 2021.</li> </ul> <p><b>Internacionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onchoke &amp; Akash (2012), Uno de los problemas que afecta a las organizaciones a nivel mundial, es la inestabilidad laboral o constante rotación de personal, lo cual genera, cuantiosas pérdidas económicas.</li> <li>- Daquilema (2018), en su tesis “Estudio del Impacto de la Rotación de Personal Sobre los Índices de Evaluación del Desempeño de los Servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Alausi, Periodo 2016 – 2017.</li> <li>- Rueda &amp; Plazas (2016), en la tesis realizada en la ciudad de Bogotá del año 2016 se habla sobre “Las causas asociadas a la rotación del personal operario en la empresa Equipos, Talleres y Montajes S.A</li> <li>- Salamanca &amp; Medina (2016) “Diagnosticar la rotación de personal en una empresa de seguridad privada a partir de estrategias de desarrollo humano”.</li> </ul>
		Evaluación de Personal	<p>Evaluación de desempeño (9y11)</p> <p>Eficiencia en los procesos (12)</p> <p>Productividad (10 y 15)</p> <p>Grado de formación (13 y 14)</p>				