

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“ANÁLISIS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA
EMPRESA CORPORACIÓN MÍA INTERNACIONAL SAC - SAN
LUIS 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciatura en Administración

Autor:

Br. Maritza Miriam Silva Huerta

Asesor:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de haber conseguido tantos logros, por lo triunfos y momentos difíciles que me han enseñado valorar cada día más, a mi madre por su infinito cariño, paciencia, por su apoyo y demostrarme ser una mujer luchadora, a mi hijo por ser mi motor y motivo, a mi hermana por su comprensión y paciencia y familia en general.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y protegerme cada día de mi vida, infinitamente a mi gran familia, a la Universidad Privada del Norte, por darme la oportunidad de formar parte de ello, a los docentes por compartir sus conocimientos, especialmente a todos que me apoyaron dándome consejos, impartiendo conocimientos, como a Darlin, Jenny, Katty, gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino, a mi asesora por su tiempo, apoyo y sabiduría que me transmitió en mi desarrollo y formación profesional, a la empresa Corporación Mía por brindar los datos para la realización de mi tesis, también a los que vieron desarrollarme en mi facultad que fue el pilar fundamental de mi carrera de Administración.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática.....	8
1.1.1. Causas de Rotación de Personal	18
1.1.2. Clases de rotación:.....	21
1.2. Formulación del problema:	23
1.2.1. <i>Problema General</i>	23
1.3. Objetivos:	24
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	24
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	24
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	25
2.1 <i>Tipo de investigación:</i>	25
2.2 <i>Población y muestra:</i>	25
2.3 <i>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:</i>	25
2.4 <i>Procedimientos:</i>	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
<i>Resultado n.º 1. Nivel de satisfacción.</i>	27
<i>Resultado n.º 3. Remuneración</i>	27
Resultado n.º 4. Oportunidad.....	29
<i>Resultado n.º 5. adaptabilidad</i>	31
Resultado n.º 6. Liderazgo	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35

1.4.	Discusión	35
1.5.	Conclusiones	37
	REFERENCIAS	38
	<i>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:</i>	40
	ANEXOS	40
	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1.1 La Rotación de personal.....	17
Figura n.º 1.2 : Causas de Rotación	19

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo n.º 1: Matriz de Consistencia	40
Anexo n.º 2: Matriz De Operacionalización de Las Variables	41
Anexo n.º 3: Cuestionario De Rotación de Personal	42
Anexo n.º 4: Constancia de Validación 1	43
Anexo n.º 5: Constancia de Validación 2	44
Anexo n.º 6: Tabulación de rotación de personal	45
Anexo n.º 7: Resultado de tabulación	46

RESUMEN

La rotación de personal está presente en todas las organizaciones, la presente tesis tiene como propósito analizar, determinar la rotación de los colaboradores de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C – San Luis 2018, la investigación es cuantitativo de tipo descriptiva, la población está conformada por 120 colaboradores donde 40 colaboradores son las que renunciaron hasta el tercer trimestre del año y 80 colaboradores activos dentro de la organización constituida por 53 mujeres y 85 varones. Para la recolección de datos de utilizó el “cuestionario de rotación del personal”, elaborado por (Crisóstomo Olivares, J., 2015), la validez fue determinada por el juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cron Bach (,866) los datos recolectados fueron tabulados, donde el 22% se encuentra satisfecho referente a las remuneraciones como cargas de trabajo, revisión de los beneficios corporativos, mientras que el 51% se encuentra insatisfecho respecto a la oportunidad, adaptabilidad, liderazgo dichos resultados es analizado en referencia a la percepción de los colaboradores que permitirán a la empresa tomar decisiones para mejorar la alta rotación que se presenta, de no tomar en cuenta los resultados esto conllevará a la reducción de la producción generando pérdidas económicas a la empresa.

Palabras claves: *Rotación de personal, remuneración, oportunidad, adaptabilidad, liderazgo.*

ABSTRACT

Staff rotation is present in all organizations, the purpose of this thesis is to analyze, determine the rotation of the employees of the company Mia Internacional SAC - San Luis 2018, the research is quantitative descriptive type, the population is made up of 120 employees where 40 employees are those who resigned until the third quarter of the year and 80 active employees within the organization where it was constituted by 53 women and 85 men. For the data collection of the "staff rotation questionnaire", elaborated by (Crisostomo Olivares, J. 2015), the validity was determined by the expert judgment and the reliability with the Alpha coefficient of Cron Bach (, 866) the data collected were tabulated, where 100% of employees 22% are satisfied with respect to remuneration as workloads, review of corporate benefits, while 51% are unsatisfied with respect to opportunity, adaptability, leadership said results is analyzed in reference to the perception of the employees where they will allow the company to make decisions to improve the high turnover that occurs, of not taking into account the results this will lead to the reduction of production generating economic losses to the company .

Keywords: *Staff turnover, compensation, opportunity, adaptability, leadership*

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años las empresas u organizaciones enfrentan el problema de rotación de personal que generan consecuencias negativas en la empresa causados por: problemas de infraestructura, bajas remuneraciones, mal ambiente laboral, falta de reconocimiento profesional, problemas financieros, ausencia de liderazgo, de esta forma afecta las relaciones interpersonales, siendo la renuncias voluntarios o involuntarios, donde ocasionan los gastos que no se puede recobrar, esto muestra indicios de que una compañía anda bien o mal, así lo destaca Benjamín Toselli, presidente ejecutivo de la consultora IT Hunter-Líder (Economía, 2017). Para Jhon Badel, gerente general de Lee Hecht Harrinson en Colombia, los gastos ocasionados a la compañía incurren 12 veces más de sueldo, durante el periodo para cubrir la vacante es de 2 a 4 meses y el tiempo de adaptación de 3 a 6 meses, mediante su mensaje a las empresas sugiere tener buenas relaciones y oportunidades dentro de la organización, Igualmente la Academia Estadounidense de Médicos Familiares (AFFP), indica que la causa de la alta rotación en las organizaciones se da por falta de comunicación entre el personal y gerencia sumado a esto falta de recurso, el amparo a los trabajadores, falta de capacitaciones y ambiente organizacional (Tiempo, 2016). Michael Rendell, director de global servicios de RH de PwC México, que 277 millones de usuarios de la red LinkedIn y 2,600 empleadores, según la base de Saratoga de PWC, donde 11 países investigados como: Holanda, Reino Unido, Canadá, Singapur y estados Unidos y de las economías emergentes, Brasil, India y China, presentaron la mayor pérdida de rendimiento por la suma de US\$ 19,800, debido a la poca habilidad para adaptarse al desempeño en las empresas, donde señala que se podría ahorrar el costo por reclutamiento si se localizan los aspirantes apropiados y las posibilidades de que el talento deje la compañía por desadaptación (Gestión, 2014).

El activo más valioso de una organización es su personal, la generación llamados milenio, dentro de 2 años representarán la mitad en profesional, siendo sus principales demandas enfocadas en retroalimentación y motivación constante, donde el énfasis está en sus necesidades personales por sobre las necesidades de la empresa, cabe mencionar para lograr los resultados es importante que estén establecidas claramente las direcciones internas, desarrollo profesional, entender las motivaciones del personal y alinear las metas de la empresa conjuntamente con los colaboradores (Comercio, 2014). Sin embargo, solo la mitad de compañías en el Perú logra mantener la rotación de empleados en el nivel que desea donde el 50% de las organizaciones en el Perú obtienen retener a su personal, el 91% de organizaciones reduce su movimiento de personal a menos del 10% y un 67% aspira que cifra disminuya a menos del 5%, reveló la encuesta Tendencias de Retención del Talento Perú 2014 elaborado por la consultora PwC y HBC Consultores los ejecutivos señalaron que

el, periodo es extendido para encontrar al personal adecuado, el 73% de empresas cuya rotación es menor al 10%, pero ¿esta realidad es la misma en otros países?, si nos ubicamos en el panorama internacional, solo un 32% de empresas implementan la estrategia para decrecer la rotación de personal y el 35% pone en marcha cambios en la organización. Permutar a gerencia para la organización implica el costo de cinco años de remuneraciones, mientras se dejar ir un operario el sobrecosto es de dos años de su sueldo, el Perú tiene alta tasa de rotación de personal donde generan costos a la organización, también es considerado como el país con alto índice de rotación en América Latina, precisó Othmar Rabitsch, presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu), por lo que el nivel de rotación laboral en el Perú supera el 18%, frente América Latina con un 5% y 10%, de esta forma la rotación afecta a la empresa en sobre costo que se genera, un trabajador no siempre se va por un mejor sueldo, sino por un mejor ambiente de trabajo y otros incentivos que no necesariamente pasan por el salario, creemos que una empresa debe certificar un clima laboral adecuado, con una buena gestión de personas para crear fidelidad con el trabajador en todos los niveles, de la misma forma Rabitsch indica que en la actualidad las empresas no se interesan por la gestión ambiente laboral sin importar el puesto y generación a la que pertenecen se busca el reconocimiento, crecimiento profesional y ambiente centro de labor (Gestión, 2014).

La empresa Corporación Mía Internacional S.A.C tiene 6 años de creación empresarial, situado en San Luis, siendo la actividad económica de venta de productos textiles y calzados por catálogos, cuenta con 80 colaboradores entre profesional y técnicos, contando con gerente general, gerente administrativo, gerente comercial, área de contabilidad, producción, investigación de mercado y desarrollo de productos, sistemas, ventas, logística de calzado y textil, almacén de calzado y textil, producción de catálogos, área de diseño de modas. En el transcurso del año desde el mes de marzo presenta la rotación del personal, donde los colaboradores renuncian de manera voluntaria o involuntaria, en la mayoría de casos son por la estabilidad laboral, oportunidades profesionales, sueldos y prestaciones que ofrece la empresa o la oferta laboral del mercado externo, todo esto influye la negatividad en la productividad de la organización generando pérdidas económicas, se puede decir que quedar sin empleo es una decisión que resulta difícil para cualquiera por lo que es importante verificar el motivo del problema ya que refleja fuga de talento humano.

Antecedente.

(García López, 2016) *Causa interna y externa que influyen en la rotación de personal en una empresa de alimentos de la costa sur sede Regional de Escuintla (Guatemala)*, la metodología es descriptiva, el objetivo es determinar las causas internas y externas que influyen en la rotación de personal en la organización, la población estuvo conformada de 25 personas (22 masculinas y 3 femeninas) el cuestionario consta de 25 ítems, obteniendo como resultado se determinó que fueron 8 los factores siendo salario, jefe, desempeño laboral, ambiente laboral, viajar, familia, universidad, de la misma forma los colaboradores no se identifican con la empresa, en conclusión se obtuvo 4

causas internas y 4 causas externas, también se determinó que los puestos de mayor rotación fueron de producción y administración donde se estableció como recomendación en tomar en cuenta un plan para el mejoramiento de las causas internas y externas con el objetivo de retener y obtener al mejor personal para la organización.

Por lo tanto, este antecedente aporta a la investigación demostrando las causas existentes estableciendo por los factores internos salario, jefe, desempeño laboral, ambiente laboral, y como factores externos viajar, la familia, universidad y otro trabajo, por lo expuesto todo esto genera a la organización sobrecostos.

(Jaramillo Garza, Moreno Castillo, Banda Muñoz, & Rocha Moreno, 2016) *Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa Smart S.A de C.V*, en esta investigación la rotación de personal presenta un problema importante de foco rojo para el alma de la empresa en recursos humanos, como objetivo principal es detectar las variables que influyen en la rotación del personal de la empresa, donde se identificó los factores de la rotación como: la falta de entrenamiento, calidad de vida, sueldo como efecto de la baja remuneración, también se analizó la selección incorrecta y la motivación en la rotación de personal, siendo tres variables que repercuten en dicho problema, como, capacitación, sueldo y línea de carrera, la investigación es cuantitativa con población de 53 personas, no experimental transacciona, donde el 44% de los colaboradores señalan que el salario es bajo, el 70% de los colaboradores se siente capacitado, 69% de los colaboradores se sienten reconocidos con la empresa. Se concluye que la rotación del personal tiene implicaciones que percuten en gastos como: reclutamiento, pago de horas extras, pérdida de clientes, pago de beneficios sociales, etc. el cuestionario consintió en identificar las principales causas que originan la rotación de personal en la empresa comercial, donde la causa de mayor número en la encuesta fueron los salarios bajos.

Por lo tanto, este antecedente refuerza al análisis que el factor de la rotación de personal es el bajo salario la cual ocasiona la desmotivación, bajo rendimiento, donde generan costos a la empresa y baja rentabilidad.

(Paz Abril, 2012) *La alta rotación del personal incide en el servicio al cliente de la empresa Roddome Pharmaceutical S.A. en la ciudad de Ambato*, el objetivo es determinar cómo influye

el alto índice de rotación de personal de la empresa Roddome S.A. en el servicio al cliente, para dicha investigación la metodología empleada es investigación exploratoria, descriptiva, correlacional, las variables relacionadas con la rotación es la insatisfacción en el trabajo, la presión del empleo, conllevando que el colaborador abandone la organización, donde la rotación muy alta en la empresa Roddome, rotando de uno a tres meses, como consecuencia llevando a pérdida y desprestigio de la misma, un porcentaje mayor de consumidores se encuentran incómodos debido a los cambios que se dan con frecuencia, la organización no cuenta con herramienta básica respecto

al reclutamiento, de la misma forma la política organizacional no existe, las retribución al trabajo y el estilo de liderazgo es basado en tradiciones pasadas, a la vez los artículos que vende Roddome son de excelente calidad, mientras que el servicio a sus clientes no es factible en su totalidad debido a la alta rotación que se da, la población empleada es de 112 clientes, por lo que lo que se observó en la muestra que 47% respondió que de 1 a 3 meses cambian de visitadores médicos, el 53% refleja malestar en los cambios de personal, el 58% no están conforme con la atención, se define que la rotación se da en el trabajo, presión del trabajo, entre otras por lo que la renuncia del personal es afectado al usuario, se sugiere implantar de manual de reclutamiento y selección de personal que admita interactuar entre la empresa los colaboradores y los clientes.

Por lo tanto, este antecedente refuerza el alto índice de rotación de personal con el servicio a sus clientes originando son por diferentes variables como la insatisfacción en el trabajo, la presión. De esta manera genera la insatisfacción a los clientes la cual es originada por cambios constantes de personal que no pasan de los tres meses, tal como se plantee.

(Pillajo Díaz, 2016) *Factores que originan la rotación de personal en una distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito*, La investigación se basa en la importancia del análisis y la descripción de factores que originan la rotación del personal, donde el objetivo es determinar cómo influye el alto índice de rotación de personal de la empresa Roddome S.A. en el servicio al cliente, para realizar la investigación se trató de un estudio descriptivo cualitativo logrado por medio de la entrevista que han sido aplicadas a los colaboradores que han renunciado, se encuestó a 8 personas, el cuestionario de 12 preguntas generales y abiertas, las entrevistas fueron aplicadas a las personas que ya no formaban parte de la organización habían renunciado, al analizar los datos se obtuvieron como resultado que el principal factor que origina la alta rotación de personal en la organización son las condiciones laborales con un 31,75%, el 26,98% carencia de promoción y superación y capacitación al personal, el 14,29% en nivel de salario es muy bajo, el 12,70% la mala dirección es decir relaciones entre colaboradores y los jefes, se concluye que los colaboradores deciden renunciar debido al exceso de trabajo y la empresa no brinda los beneficios sociales y no pueden cumplir sus metas ya que son difíciles de lograrlo, por lo tanto, este antecedente aporta a la investigación, donde los importantes componentes son las condiciones laborales como el horario, salario bajo y escasos beneficios laborales dentro de los cuales la oportunidad de ascenso, mestas difíciles, falta de capacitación y motivación por parte de los jefes.

(Soliana, 2017) *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A*, el enfoque es la necesidad de cómo es la variación del mercado laboral de los gerentes administrativos que se vive en Venezuela donde intervienen factores como económicos, políticos, culturales y sociales; que alteran el equilibrio en la empresa donde daña el trabajo y el desempeño dentro de la empresa; el propósito es analizar la rotación del personal del departamento de administración y su incidencia en los equipos de alto desempeño, el objetivo es describir la influencia de rotación del personal de la misma forma contrastar la incidencia del

personal que labora en el departamento de administración, la metodología de la investigación es no experimental con nivel descriptivo, se utilizó como muestra poblacional a 12 colaboradores de área de administración de recursos humanos, ventas, compras, gerencia y el departamento donde se evidencia mayor problemática el departamento de administración, en tal sentido, se diseñó un cuestionario con 29 ítem con pregunta estructurado de encuesta, se evidencio que el 67%, indica que no se toma en cuenta su opinión, ni habilidades y destrezas para ocupar cargos diferentes, al igual que no reciben capacitación para ejercerlas; otra causa es los cambios de manera inesperados o bruscos a nuevos cargos dentro la empresa sin considerar las opiniones de los trabajadores el cual afecta el buen desenvolvimiento de las labores de la empresa, también se evidenció que el 53% indica que la rotación del personal trae efectos negativos para la empresa, Por lo que recomienda promover el cambio positivo para buen funcionamiento de la empresa y dinamizar todos los factores para mejor desarrollando del personal administrativo.

Por lo tanto, este antecedente aporta a la investigación donde se evidencia la rotación de personal como internas donde no se toma en cuenta su opinión, ni habilidades y destrezas de los trabajadores para ocupar cargos diferentes, de la misma forma no reciben capacitación y los cambios de manera inesperados o brusca a nuevos cargos dentro la empresa sin considerar las opiniones, a su vez afecta de productividad de la empresa.

(Castañeda Rubio & Gonzáles Molina, 2018) *Factores críticos que determinan la rotación del puesto de recepcionista del área de Room División en los Hoteles de 4 y 5 Estrellas de la Lima Metropolitana*, en las empresas de servicios en el periodo 2016 se registró la rotación en compañías privadas formales con 50 a más trabajadores, en los meses de enero, febrero, marzo y abril, con índice de mayor rotación, donde el objetivo general de la investigación es el estudio a los hoteles de 4 y estrellas en Lima Metropolitana, el objetivo secundario es determinar si el puesto de recepcionista es de mayor rotación de personal en el sector también describir el perfil y funciones del personal que desempeña como recepcionista, la técnica empleada es la encuesta virtual mediante la red social LinkedIn utilizada como herramienta de networking sitio web de reclutamiento donde las personas del rubro se encuentran en búsqueda de nueva oportunidad laboral , enfoque cualitativo y la entrevista semi estructurada y encuesta formulada de 40 preguntas, realizando una primera entrevista a una asistente de RRHH del hotel Meliá, donde indica que los jóvenes están en búsqueda de desarrollo profesional ligando al económico, para la elaboración del análisis se empleó la base de datos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), donde permite determinar los hoteles registrados determinando 44 hoteles de cuatro estrellas y 25 hoteles de cinco estrellas, se realizaron 70 encuestas a gerentes, jefes, analistas y recepcionistas de los hoteles de 4 y 5 estrellas, donde se validó dos variables salario y línea de carrera, como principal factor de rotación es la línea de carrera, marca de cadena, el salario percibido, el horario y los turnos de trabajo, la distancia del centro laboral a sus domicilios y el clima laboral, como también durante el periodo laboral los colaboradores se capacitan para un desarrollo a fin de mejorar profesionalmente, de la misma forma la línea de carrera le permiten conocer y practicar en otros puestos a los que aspiran. La importancia

de las jefaturas y gerencia de enfocarse en establecer estrategias y/o condiciones laborales teniendo como prioridad los factores como línea de carrera, salario, horario y clima laboral.

Se analiza que, la presente investigación con antecedente en rotación de personal aporta con factores que influyen la rotación, considerando como materia de estudio línea de carrera, salario, horario y clima laboral, como también la importancia de la gerencia y las jefaturas para realizar cambios positivos en beneficio de la organización.

(Cifuentes Cadena, 2017) Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas, en su tesis para optar al grado de magister en gestión de personas y dinámica organizacional, analiza que la rotación del personal en la empresa del rubro de alimentos y bebidas en Lima Metropolitana, Juan Valdez Café, se observa que la rotación para el cargo de barista es de 23%, en verano el porcentaje se acrecienta entre 28% a 30%, debido que los colaboradores son de la etapa "millenians, el objetivo es identificar y determinar cuáles son las diferentes causas de rotación de los baristas de Juan Valdez, también analizar los factores que influyen en la rotación del personal, la metodología empleada es cualitativa de tipo descriptiva, para la realización se consideró 6 baristas de diferentes tiendas, de 18 a 30 años de edad, con la modalidad horaria de 30 a 45 horas semanales, de 2 a 6 meses de ingresar a la compañía, a través de la encuesta, entrevista y observación directa arrojaron la siguiente información donde el 49% indica percibir bajo salario y las horas laborales son extensas, el 24% no tienen buena relación con sus jefes por lo que afecta la motivación, ambiente de trabajo y liderazgo de los jefes inmediatos, el 37% no estaban de acuerdo con el horario de trabajo puesto que muchas veces laboran más horas de lo contratado, se concluye que la rotación se da por las causas de salario, motivación, liderazgo, también el clima laboral, incentivos entre otros, se considera que al contratar estudiantes de alguna forma en corto o largo plazo renuncian a medida que avanzan sus estudios, ya que trabaja con jóvenes "millenials", quienes se encuentran en búsqueda de alternativas laborales y crecimiento profesional y económico.

Por lo tanto, este antecedente refuerza a la investigación de rotación del personal donde se ve reflejado por el bajo salario, motivación, ambiente de trabajo, liderazgo de los jefes inmediatos y las extensas horas laborales, se puede decir que es indispensable que cada miembro cuente con un buen líder, el reto de mantener el alto nivel de entusiasmo y motivación de equipo en beneficio de la empresa.

(Crisostomo Olivares, 2016) *Programa de flexibilidad laboral para reducir la rotación de personal de la empresa Jell -E.I.R.I -Villa el Salvador-2015*, en la presente investigación la situación problemática es la rotación del personal, el objetivo general es determinar el nivel de relación existente entre el programa empresarial referido a la flexibilidad laboral y la rotación de personal de la empresa, los objetivos específicos son; establecer el nivel de relación existente entre la flexibilidad contractual y la rotación de personal, determinar el nivel de relación existente entre la flexibilidad horaria y la

rotación, la metodología empleada es experimental, a través del estudio realizado podemos analizar los resultados, donde el 36,7% de los encuestados indican que la empresa no cumple con la flexibilidad laboral, en la dimensión remuneración el 53,3% afirman que la empresa no cumple con pagar la remuneración en tiempo establecido a veces, dimensión de oportunidad el 40% de los encuestados afirman que a veces los colaboradores tienen participación, estabilidad, ambiente laboral, el 73,3% afirma que a veces la empresa toma medidas sobre problemas interpersonales y soluciones inmediatas que se presentan en la organización, en la dimensión liderazgo el 50% afirman que se no cumple en la información de las políticas institucionales, sobre la importancia de los colabores, y la empatía de los jefes, una aplicación del programa de flexibilidad laboral ayudaría a reducir la rotación de personal, por lo que se concluye de acuerdo a los resultados han sido desfavorables frente a la rotación del personal existente, el 50% indica que se mejorará por talleres, por lo que se recomienda crear el área de recursos humanos para que desarrolle estrategia centradas al personal, por lo que la relación laborar debe mejorar el administrador al personal, de la misma forma el empleo del programa de flexibilidad laboral para reducción de rotación de personal.

Por lo tanto, este antecedente aporta a mi investigación donde existen diversos aspectos negativos, donde la causa de rotación de personal se ve reflejado en la flexibilidad laboral, falta de capacitación mediante talleres, requieren mejoras al interior de la empresa, para reducir la alta rotación de personal, tal como se plantea en la presente investigación.

(Miller Ruiz, 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*, la productividad se ha visto perjudicada debido a la rotación, ocasionando el incumplimiento de meta, objetivo es determinar cómo influye la rotación del personal en la productividad del área de créditos, de la misma forma definir el índice de rotación de personal, el nivel de productividad, determinar los factores de rotación y su nivel de incidencia en la productividad, la metodología empleada es el muestreo no probabilístico, la población es de 68 colaboradores de las tres agencias, la muestra realizada de 34 colaboradores de Compartamos Financiera de Trujillo centro, para responder al primer objetivo específico el 8,17% de personal renuncia, desde enero a setiembre del presente año, nos da a conocer el nivel alto de rotación de personal a partir del mes de mayo siendo este el inicio del cese de personal, el 60,64% en el nivel de productividad del área de crédito grupal de la empresa ha disminuido por la insatisfacción de los colaboradores de los meses de mayo, junio, julio, agosto y setiembre puesto que es estos meses surgieron ceses de personal, concuerda con la evolución efectuada a inicios del año en el mes de abril y en el mes setiembre ya que en estos meses se pudo observar el rendimiento con rotación y sin rotación de personal, además los nuevos ingresantes tienen un bajo rendimiento hasta lograr mejorar el nivel de aprendizaje y adaptación, se observó que el 32% no está conforme con el salario, el 50% no está de acuerdo de lograr las metas mensuales, de la misma forma se observó que los factores como salario, vacaciones, familia, estudios universitarios, falta de compañerismo y compromiso con la empresa; inciden en un alto nivel de cese ya que por un corto periodo en los puestos. por lo tanto este antecedente refuerza la investigación el planteamiento sobre el grado de influencia de la rotación de manera negativa en la

satisfacción de los colaboradores que a su vez percute en la disminución del rendimiento afectando la calidad; siendo estos factores como: otro trabajo, salario, vacaciones, familia, estudios universitarios, falta de compañerismo y compromiso con la empresa; inciden en un alto nivel de cese de la productividad, tal como se plantea en la presente investigación.

(Ruiz Bazán, 2016) *Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú – Cobtel, Trujillo 2016*, la investigación es descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, cuyo objetivo principal es determinar cuáles son las causas de la rotación de personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú – Cobtel - Trujillo. La población empleada es de 28 ex trabajadores del Call center BCP – Cobtel, se elaboró un cuestionario de 14 ítem (técnica de entrevista) en el cual se identifica las causas de la rotación del personal, los resultados de la investigación determinan que el factor principal externo fue el abandono de la empresa por mejores ofertas de laborales y en lo interno la falta de desarrollo laboral, horario de trabajo, en conclusión, la rotación del personal por el factor externo es de 1,6, los factores internos a la empresa con 2,4, como principal causa con 2,8 es la falta de crecimiento laboral con lo que brinda la empresa, con 2,5 con el índice de insatisfacción respecto al horario de trabajo y el 2,5 no se sienten a gusto con el cargo que ocupan, 2,8 inconformidad con el horario laborado, se concluyó que un 44% es la causa principal es la insatisfacción con respecto al cargo ocupado por lo que población estudiada dejará la organización .Se recomendó cumplir lo estipulado con el contrato de las horas indicadas de contrario reconocer horas extras, así como implementar la identificación de habilidades de cada empleado con la intención de brindarle oportunidades de ascenso dentro de la financiera, todo esto para que el trabajador se identifique con la empresa y se sienta satisfecho con el cargo que ocupa. Por lo tanto, esta investigación muestra las causas internas y externas de alta rotación del personal, siendo la parte interna como: falta de crecimiento laboral dentro de la empresa, el horario de trabajo, y la parte externa es la propuesta de mejores ofertas laborales en otras organizaciones.

(Salazar Prado, 2016) *Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas reatil de prendas de vestir*, el personal de ventas constituye un factor importante de éxito o fracaso de las empresas reatil por ser principal generador de ingresos; el objetivo principal es identificar donde se origina la mayor incidencia de rotación de personal y definir los factores que originan la alta concentración de personal de ventas en las tiendas de la empresa Piero, la metodología de la investigación es de tipo descriptivo, la muestra del estudio fue el total del personal de ventas de las tiendas PIERO ubicadas en la ciudad de Lima (entre líderes de tienda, vendedores y cajeros), el cuestionario constó de 38 ítem conformado por: condiciones laborales, remuneraciones, clima laboral en las tiendas, rol de sus superiores, dificultades en las ventas y expectativas de permanencia en las tiendas. Los resultados de la investigación determinaron que la rotación del personal, respecto a las condiciones laborales el 66% se encuentra en desacuerdo por descuento de inventario, 53% jornada de trabajo, 37% calculo erróneo de comisiones; respecto a las remuneraciones el 68% se encuentra disconforme, altas cuotas de venta, horas extras no

remuneradas y desacuerdo con el sistema de comisiones; el 52% mejores oportunidades de trabajo mercado, por lo que la autora recomienda ampliar la cobertura el reclutamiento de personal para realizar mejor la selección de personal, también mejorar el actual nivel de remuneración de sus vendedores, así mismo incrementar el porcentaje de comisión de ventas y por último reducir el saldo de inventario negativo en las tiendas para que el personal de ventas no se vea afectado en su economía implementando cámaras de video vigilancia y más personal de seguridad y vigilancia de las tiendas.

Por tanto, el aporte de la investigación es la identificación de las causas de la alta rotación que son internos siendo las altas cuotas de ventas, disconformidad con las comisiones de ventas muy bajas, desacuerdo por descuentos de inventarios negativos, largas horas de trabajo, horas extras no están bien remuneradas.

Bases Teóricas. Rotación de Personal:

Definición:

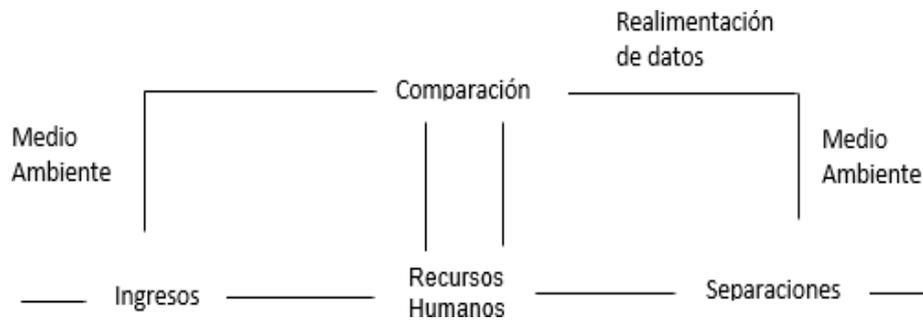
Por otra parte, “la rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales” sostiene (Castillo Aponte, 2006, pág. 68)

La rotación del personal se refiere a las constantes renovaciones de personas dentro de una organización debido a renuncias e ingresos durante un periodo o tiempo.

Por lo tanto (Chiavenato, 2017) define como:

La fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización, mientras que la organización aparentemente aparece igual, La rotación es un indicador que servirá como un elemento de carácter predictivo para el futuro, la entrada como la salida de recursos deben mantener entre sí mecanismos homeostáticos capaces de autorregularse mediante comparaciones para garantizar el equilibrio dinámico del sistema, estos mecanismos de control reciben el nombre de realimentación (feedback), donde al flujo de entrada y salida de personal de la figura III. 10 se lee el nombre de rotación personal (turnover) (págs. 116-117)

Figura n.º 1.1 La Rotación de personal



Fuente (Chiavenato, 2017, pág. 118)

Se concluye que la renuncia voluntaria se da por insatisfacción laboral y la renuncia involuntaria por mejores oportunidades laborales fuera de la organización, la rotación de personal se da por iniciativa de la empresa, cuando deciden apartar a empleados, sea para suplir por otro de mejor desempeño o enmendar conflictos de sección inadecuada o reducción laboral, de la misma forma el autor refiere la existencia de variación en cada organización ya sea por incremento o reducción de personal, debido a factores internos o externos, a través de ello se puede tomar medidas para la selección adecuada, conforme al perfil y puesto a ocupar.

Por otra parte (Reyes Ponce, 2005) lo define la rotación del personal como:

Número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto; del mismo modo, si determinado número de trabajadores entra a formar parte de la empresa, mas no a substituir a otros que existían antes, tampoco cuenta esto para la rotación, sino que se refiere más bien al crecimiento de la institución (pág. 163).

Se considera la cantidad saliente y entrante del personal no necesariamente se debe referir la rotación del personal, se puede decir por incremento laboral o crecimiento de la empresa.

Según (Valera Juarez, 2006) “es el total de las bajas de personal de la gerencia a su cargo entre el número de personal promedio” (pág. 258).

Quiere decir que la rotación de personal se da por la existencia de renuncias voluntarias o involuntarias, de la misma forma el liderazgo de los jefes como también por la existencia de estancamiento o envejecimiento del personal, por lo que es perjudicial ya que genera costos.

La rotación del personal lo define (Yoder, 1983) como “los cambios de tiempo en tiempo, de la composición de la fuerza de trabajo que resultan de la contratación, salida y reemplazo de los empleados”. (pág. 581).

1.1.1. Causas de Rotación de Personal

Los problemas en una organización en la parte administrativa es medir y evaluar el funcionamiento adecuado de la utilización de los recursos, donde la alta rotación del personal es causada por varios factores que quizás se esconden entre el quehacer diario.

Para (Chiavenato, 2017)

La rotación de personal no es una causa, sino un efecto, es la consecuencia de ciertos fenómenos internos y externos a la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal, La rotación es por tanto una variable dependiente (en mayor o menor grado) de esos fenómenos internos y/o externos a la organización, entre los fenómenos externos se encuentran:

Situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado.

Coyuntura económica favorable o desfavorable a la organización.

Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, etc.

Entre los fenómenos internos que se presentan en la organización se encuentran:

Política salarial de la organización.

Políticas de prestaciones de la organización.

Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal.

Oportunidades de crecimiento profesional.

Tipo de relaciones humanas dentro de la organización.

Condiciones físicas de trabajo en la organización.

Moral del personal.

Cultura organizacional. (págs. 119 - 120).

Según el autor Chiavenato, la rotación de personal es generada por causas de menor a mayor grado, como interna y externa de la empresa, se considera estas causas como sustento en la materia de investigación sobre la rotación del personal.

Para (Gan & Triginé, Jaume, 2012) indica que:

No existe un modelo único a la hora de seleccionar los factores a emplear en una determinada valoración, pero la inmensa mayoría de los procesos valorativos, convenios... incluyen alguno de los clasificados en las siguientes categorías; con todo, las características del trabajo o el método empleado puede determinar otro tipo de factores (pág. 54)

Figura n.º 1. 2 : Causas de Rotación

CAPACIDADES	Formación. Experiencia previa o tiempo de familiarización. Complejidad de la tarea. Iniciativa. Aptitudes mentales.
RESPONSABILIDADES	Por materiales. Por maquinaria. Por el trabajo de otros. Por la seguridad de otros. Por datos confidenciales. Por los recursos económicos.
ESFUERZOS	Físico. Mental. Pluralidad de tareas. Concentración.
CONDICIONES	Ambiente de trabajo. Riesgos.

Fuente: (Gan & Triginé, Jaume, 2012, pág. 54).

(Guadalupe de San Juan R 2015) menciona que:

La rotación de personal, origina constantes pérdidas de productividad, inversión y tiempo para una empresa, se debe prestar atención a las personas que has sido despedidos y buscar la razón, como también se debe analizar los factores como causantes de la salida de los empleados:

Si es por la falta de adaptación ante el ambiente laboral que se percibe.

No existía química entre los jefes y los subordinados.

Las personas no coincidían con los objetivos de la empresa.

Falta de habilidad social.

No solo se trata de ver las causas de los despidos de personal, también hay que analizarlas renuncias y abandono de trabajo sin avisar.

Para ello también tenemos que prestar atención a las siguientes causas:

La mayor parte de las personas experimentan ansiedad el primer día o la semana, al no saberlo controlar, desisten y prefieren dejar el puesto que lidiar con esta situación.

El sueldo no era como ellos pensaban.

No lograron adaptarse al esquema de trabajo.

La capacitación es adecuada, pero siguen con dudas, se sienten deficientes y es cuando prefieren irse.

Exceso de trabajo para el puesto que ocupan.

Remuneración: *se refiere a la recompensa que el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales, se trata básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia mediante un acuerdo el empleado con el empleador donde se negocia las condiciones de trabajo (Chiavenato, 2017)*

Oportunidad: *En América Latina esta transferencia ocupacional puede ser leída como la formación de una clase de servicio, con las oportunidades económicas, estabilidad laboral y perspectivas de movilidad ascendente que ella representa, o si el paso a empleos no manuales no va asociado directamente a mejoras de ingresos y niveles de vida. (Sémbler R, 2006, pág. 64).*

Respecto a la oportunidad se puede presentar en forma económica, laboral, en mejora de nivel de vida y mejoras de ingreso, podemos mencionar en relación capacitaciones, estabilidad laboral, entre otros

Adaptabilidad: *Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones En trayecto del profesionalismo toda persona estamos sujetos a cambios constantes, teniendo en cuenta que cada organización, pueblo tienen las políticas, costumbres, ambientes, donde se da la adaptación de acuerdo al lugar y condiciones, donde influye la satisfacción a las necesidades (Chiavenato, 2017).*

Liderazgo: se define como, “la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo un conjunto de metas” (Robbins & Judge, 2013, pág. 368).

El liderazgo son habilidades que un individuo influye hacia las personas o grupos, de la misma forma capaz de direccionar en forma organizada haciendo que se trabaje en equipo para lograr las metas y objetivos.

1.1.2. Clases de rotación:

Según (Chiavenato, 2017) la rotación es una variable independiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos y externos a la organización;

Rotación externa; se da por los siguientes fenómenos:

Situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado.

Coyuntura económica favorable o desfavorable a la organización.

Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo.

Rotación Interna; entre los fenómenos que se presentan en la organización son:

Política salarial de la organización.

Política de prestaciones de la organización.

Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal.

Tipo de relaciones humanas dentro de la organización.

Condiciones físicas de trabajo en la organización.

Moral del personal.

Cultura organizacional. (págs. 119-120)

Según (Robbins, 2005) indica que existe dos tipos de rotación de personal, Interna se produce cuando un empleado es transferido a un nuevo puesto o departamento de trabajo y la rotación externa donde la consecuencia de ruptura laboral con la organización.

Rotación interna: Es la rotación en la que los colaboradores no dejan la empresa si no que cambian de puesto dentro de la organización. Hay diferentes tipos de rotación interna:

Transferencia: Se refiere a un cambio estable a otro puesto, pero sin mayor sueldo ni mayor jerarquía

Ascensos: Es el cambio de puestos de un colaborador. Esto es cuando tiene un puesto y

un salario mayor importancia del que tenía anteriormente.

Promociones: Es cuando se produce un incremento de categoría, es decir, un incremento del sueldo, pero sin cambiar de puesto.

Descensos: Es cuando se pasa de un puesto de mayor importancia y salario a otro que supone características inferiores.

Rotación externa: *Es la rotación de personal que ingresa y egresa dentro de una organización, esta se puede dar en casos como son; la muerte del colaborador, jubilación, incapacidad permanente, renuncia del empleado, despidos mala selección e inestabilidad familiar, mala selección (pág. 233).*

La rotación de personal involucra el abandono del puesto de trabajo; sin embargo (Taylor, 1999) indica que existe 3 tipos de desvinculación en las organizaciones la rotación voluntaria, la voluntaria inevitable y la involuntaria.

La ruptura laboral voluntaria: *se produce cuando un empleado decide, por motivos personales o profesionales, finalizar la relación con la empresa.*

La voluntaria inevitable: *se deben a decisiones vitales del empleado que van más allá del control del empresario.*

La ruptura laboral involuntaria: *se produce cuando la dirección decide acabar una relación laboral con un empleado por necesidad económica o mal funcionamiento entre el empleado y la organización. (pág. 06)*

La base teórica respecto a la definición de clases de rotación aporta a la investigación sobre la salida del personal de manera voluntaria e involuntaria, de la misma forma aclara los motivos en forma estructura, por lo que el empleado considera que su trabajo actual es satisfactorio o no, la rotación voluntaria inevitablemente se da por las malas contrataciones o la no adaptación, la rotación involuntaria son decisiones de rupturas laborales con resultados de decisiones difíciles del empleador hacia el empleado.

Determinación del costo de la rotación de personal:

Así mismo (Chiavenato, 2017) determina que la rotación implica costos primarios, secundarios y terciarios.

Costos primarios de la rotación de personal. Son costos concernientes directamente con el apartamiento de cada empleado y su sustitución. Donde estos comprenden, costos de reclutamiento y selección, Costos de registro y documentación, costos de provisión, costos de separación.

Costos secundarios de la rotación del personal. Son aspectos intangibles y cualitativos donde la relación directa es con la separación y las consecuencias con la sustitución de un empleado, se refiere a los efectos contiguos e inmediatos de la rotación. Los costos comprenden: repercusiones en la producción, repercusiones en la actitud del personal, costo extralaboral, costo extra operativo.

Costos terciarios de la rotación del personal. Son relacionados con efectos colaterales contiguos de la rotación donde son mediano a largo plazo. Estos costos implican: costos de inversión adicional, pérdidas en los negocios. Los costos primarios son cuantitativos y los costos secundarios cualitativos y los terciarios son estimables. (págs. 122-123)

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema General

¿Cuáles son las causas de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018?

1.2.2. Problema Específico

¿Cuáles son las diferencias de rotación del personal del primer trimestre con el tercer trimestre?

¿Cuál son las causas de la rotación del personal en la remuneración de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018?

¿Cuál son las causas de la rotación del personal en la oportunidad del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018?

¿Cuál son las causas de la rotación del personal en la adaptabilidad del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018?

¿Cuál son las causas de la rotación del personal en liderazgo de los jefes de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general

Determinar la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C – San Luis 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la rotación del personal del primer trimestre (enero – marzo), con el tercer trimestre (julio-septiembre).

Identificar la remuneración como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.

Analizar la oportunidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.

Identificar la adaptabilidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.

Analizar el liderazgo como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación:

La investigación es de tipo Cuantitativo descriptiva, según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010) en este tipo de investigación la recolección de datos para probar hipótesis, con base en medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La investigación es no experimental – transversal, según (Díaz Narváez, 2006) las variables independientes no se pueden manipular, pues el fenómeno que las implica ya ha ocurrido, diseño transversal se especializan recolectar datos en un momento determinado, su propósito es describir variables, analizar su incidencia y las posibles interrelaciones que existan entre variables de interés.

2.2 Población y muestra:

La población estudiada estuvo conformada por 40 colaboradores cesados y 80 colaboradores conformado por 54 varones y 26 mujeres que laboran en la empresa Corporación Mía 2018, total de población es de 120, según el autor (Martínez Bencardino, 2012) la población o universo es el conjunto de elementos definidos en el espacio y el tiempo que están afectados por un mismo problema, donde el objeto de estudio son los elementos de la población como pueden ser familias, empresas, personas o trabajadores, donde se pueda medir; la muestra es el procedimiento que permite seleccionar un conjunto de elementos (muestra) de un conjunto total (población) con el objetivo de realizar inferencias sobre este.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

La técnica empleada en la investigación es la encuesta, definida como la técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar (Yuni & Ariel Urbano, Claudio, 2006).

Así mismo el instrumento empleado es cuestionario, denominado rotación de personal, elaborado por Crisóstomo Olivares del año 2016, utilizado para medir la rotación de personal, está validado por el criterio de jueces y expertos y la fiabilidad o confiabilidad de ,862 de Alfa de Cronbach, contiene 16 preguntas basados en remuneración, oportunidad, adaptabilidad y liderazgo.

2.4 Procedimientos:

Procedimiento de recolección de datos:

El procedimiento de la recolección de datos: se realizó a través de la encuesta de rotación de personal donde se formuló 18 preguntas, cada colaborador respondió de manera personal de acuerdo a su criterio, conformada por la población de 80 colaboradores conformadas por 24 mujeres y 54 varones de la empresa Corporación Mía internacional S.A.C. contando con la participación de recursos humanos y jefes de cada área.

Procedimiento tratamiento de análisis de datos:

En esta investigación se utilizó el método descriptivo, donde se va observar y analizar la situación de la rotación en la empresa Corporación Mía Internacional, para el procesamiento de datos se utiliza Microsoft Excel 2010,

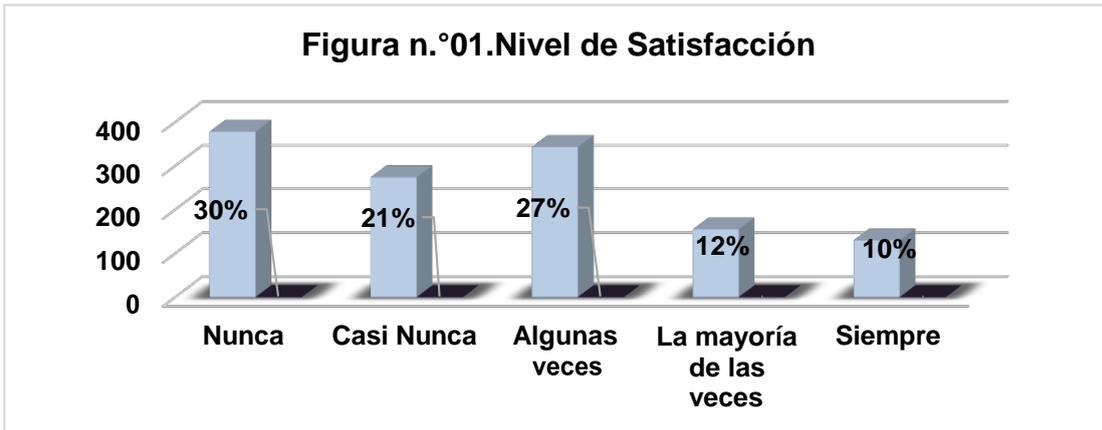
Aspectos éticos:

Dentro de los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta para la investigación fueron la citación correcta de las fuentes utilizadas, la carta de autorización del representante legal de la empresa corporación Mía Internacional S.A.C, así mismo el consentimiento informado de los participantes en la encuesta. En los instrumentos se consideró su validez y confiabilidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultado n.º 1. Nivel de satisfacción.

Determinar la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C – San Luis 2018.

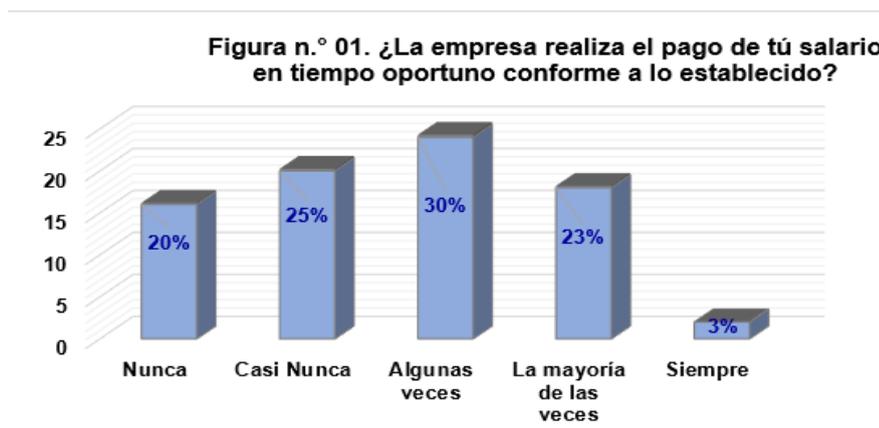


Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

En la figura n.º.01 Se percibe que del 100% de los empleados encuestados el 22% se encuentra satisfecho referente a la remuneración sobre la pregunta si se realiza tus pagos por compensación de tiempo de servicio, pago de horas extras y sobre la oportunidad en referente a la pregunta de condiciones generales para un buen ambiente laboral; mientras que un 51%se encuentra insatisfecho referente a adaptabilidad, oportunidad y liderazgo.

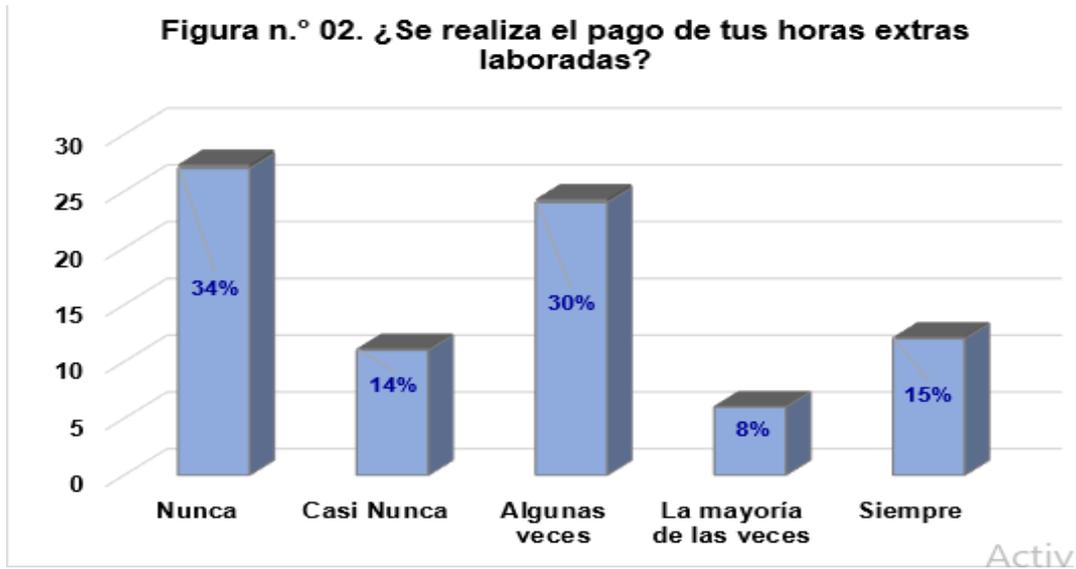
Resultado n.º 3. Remuneración

Identificar la remuneración como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.



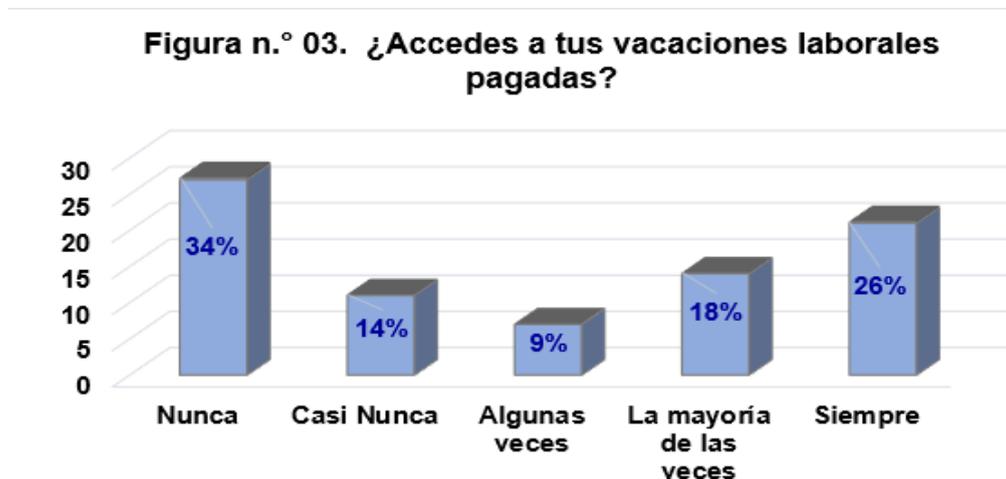
Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

En la Figura n.º.1 se identifica que el 30% de los colaboradores afirman que el pago de su salario algunas veces es pagado en tiempo establecido, el 26% de da en tiempo establecido, mientras que el 45% afirma que no realiza en tiempo oportuno.



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

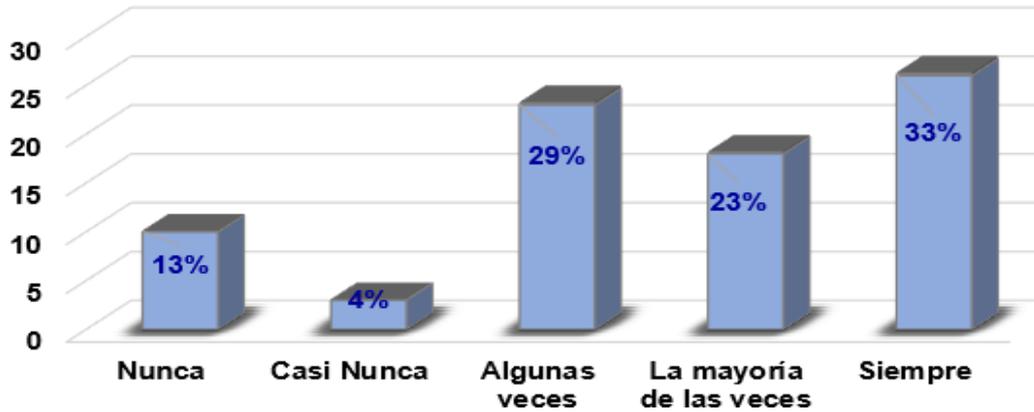
En la *Figura n.º 02*, se observa que el 48% se encuentran disconformes con el pago de horas extras, el 30% manifiesta algunas veces, mientras que el 23% manifiesta estar conforme con el pago de de las horas extras.



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia.

En la *figura n.º 03*, se observa que el 44% afirman que sus vacaciones son pagadas, mientras que el 48% afirman que no son reconocidos y el 9% se mantienen neutro.

Figura n.º 04. ¿Se realizan tus pagos por compensación de tiempo de servicios?



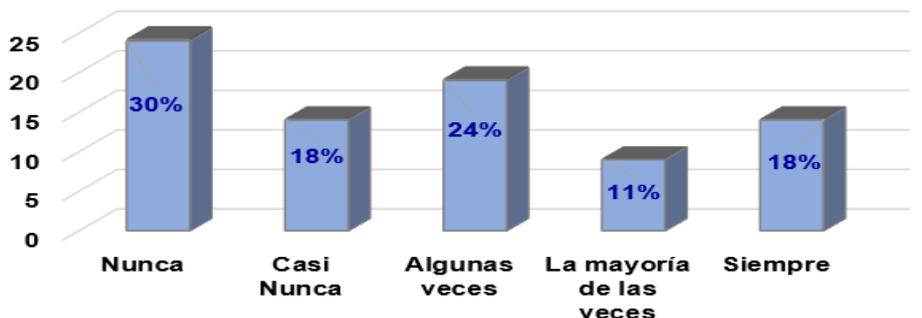
Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia.

En la figura n.º 04, el 56% afirma estar conforme respecto al pago de sus beneficios sociales, mientras que el 17% afirma que la empresa no paga sus beneficios sociales y el 29% se mantiene neutro.

Resultado n.º 4. Oportunidad

Analizar la oportunidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.

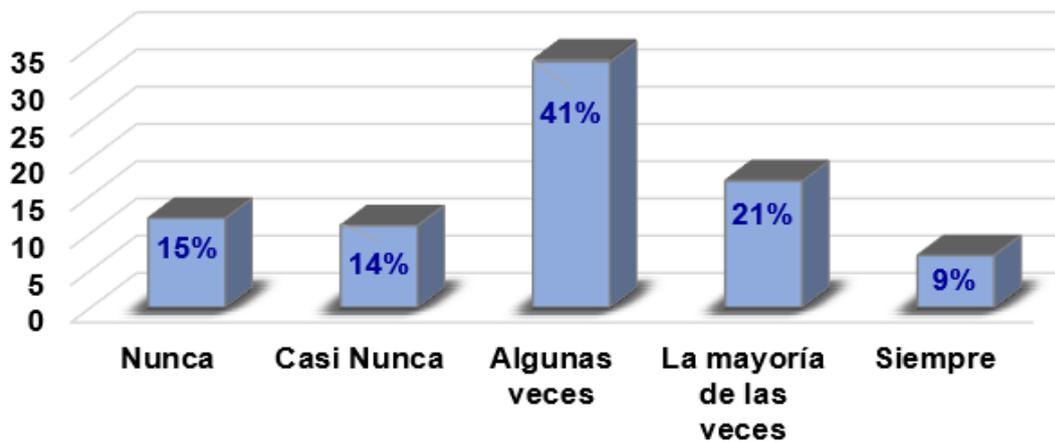
Figura n.º 5. ¿La empresa donde trabajas te brinda estabilidad laboral?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia.

En la figura n.º 5, muestra que el 48% de los colaboradores opinan que la empresa Corporación Mía no les brinda estabilidad laboral, mientras que sólo el 28% indican que cuentan con estabilidad laboral esto quiere decir de acuerdo al tipo de contrato es indefinido, podemos decir que el factor oportunidad es una de las causas de la rotación de personal.

Figura n.º 06. ¿Existen condiciones favorables para un buen ambiente laboral en la empresa?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia.

En la figura. n.º 6, se observa que un 30% de la empresa está conforme con el ambiente laboral, un 41% en neutro, 29% afirma que el ambiente laboral es adecuado.

Figura n.º 07. ¿Existen cursos de capacitación que brinda la empresa donde participas?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

En la figura n.º 7, se observa que el 79% de los colaboradores indican que la empresa corporación Mía no brinda capacitación, 14% neutro y el 7% indica de tener capacitaciones.

Figura n.º 08. ¿La empresa te brinda línea de carrera?



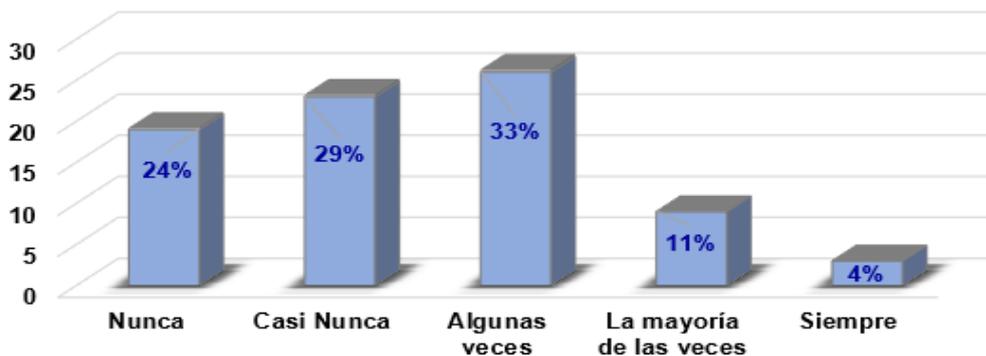
Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia.

En la *figura n.º 8*, se observa que el 76% indican que la empresa no brinda línea de carrera, así mismo el 18% su opinión es neutro y el 6% afirma que la empresa brinda línea de carrera.

Resultado n° 5. adaptabilidad

Identificar la adaptabilidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.

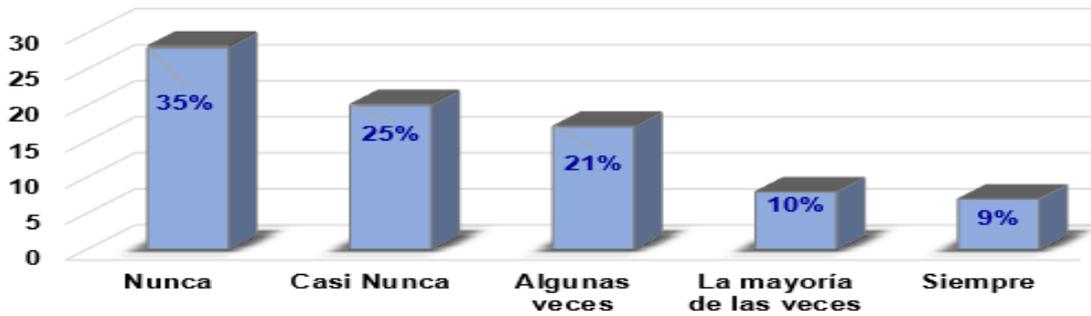
Figura n.º 09. ¿Te sientes motivado y respaldado por tus superiores?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia.

En la *figura n.º 9*, se observa que el 53% de los colaboradores no se sienten motivados ni respaldados por sus superiores, mientras que el 33% se mantiene neutral y el 15% si se sientes motivado y respaldado.

Figura n.º 10. ¿Se han tomado medidas preventivas en potenciales problemas interpersonales en la empresa?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia.

En la figura n.º 10 se observa que el 60% afirman que no se ha tomado medidas preventivas en los problemas interpersonales, el 21% se mantiene neutro y el 29% afirman que si se tomaron las medidas preventivas.

Resultado n.º 6. Liderazgo

Analizar el liderazgo como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018.

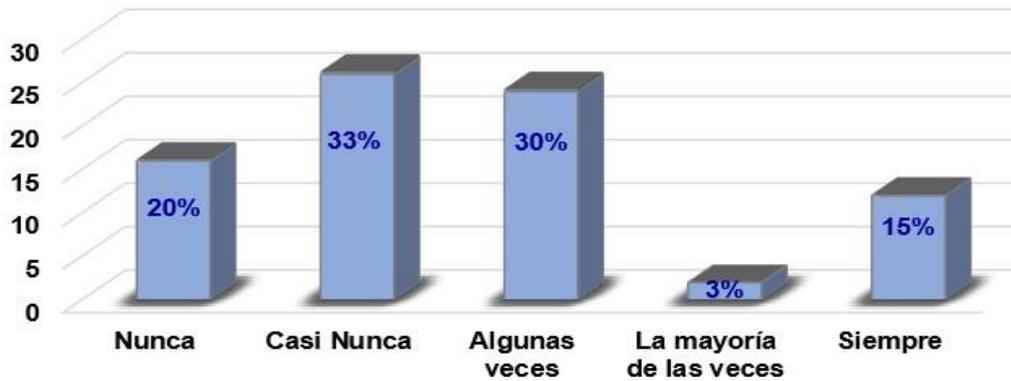
Figura n.º 13. ¿Alguna vez tu jefe te ha dicho que eres tan importante como las metas a alcanzar en la empresa?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

La figura n.º 13., se observa que los jefes no le dan la importancia debido a cada colaborador donde el 48% de los encuestados mostraron la inconformidad del reconocimiento por parte de su jefe, el 30% indicaron que son reconocidos algunas veces, solo al 18% del personal se han sentido identificados con la importancia de las metas y el reconocimiento.

Figura n.º 14. ¿Consideras que tu jefe es empático?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

En la *figura n.º 14*, se observa que 53% de los colaboradores consideran que su jefe no es empático, por lo que el 30% de mantiene neutro y el 18% afirman que su jefe es empático.

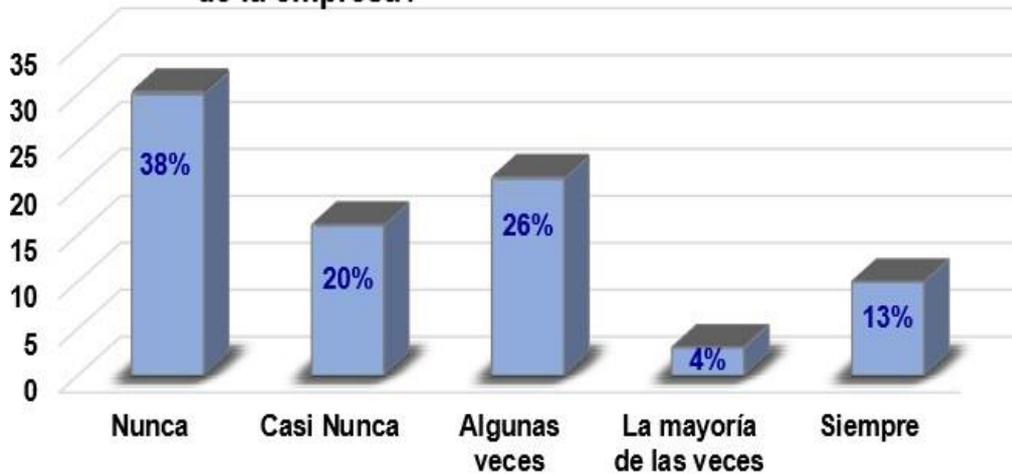
Figura n.º 15. ¿Determinan políticas institucionales de participación entre los trabajadores en la empresa?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

En el análisis de *la figura n.º 15.*, el 63% del personal indican no tener conocimiento sobre las políticas de la empresa, por ende, el personal no determina que se va hacer y cómo lograr un rendimiento al 100%.

Figura n.º 16. ¿Consideras que tu jefe inmediato te brinda soluciones oportunas frente a los conflictos de los problemas de la empresa?



Fuente: Empresa Corporación Mía Internacional S.A.C
Elaboración: Propia

La *figura n.º 16*, el 58% de los colaboradores encuestados indican no contar con ninguna solución ante situaciones existentes, por lo que solo el 17% del personal afirma que su jefe brinda la solución de problemas en forma oportuna.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1.4. Discusión

De los resultados obtenidos, se analiza que la rotación del personal se da a causa de la inconformidad de los colaboradores, por lo que el 51% afirman estar insatisfechos referente a la oportunidad siendo la causa la falta de línea de carrera, estabilidad laboral, capacitación; así mismo respecto a la adaptabilidad la causa es la falta de motivación de los superiores o jefes, la toma de decisiones frente a los problemas interpersonales, el clima laboral, la falta de integración y comunicación; de la misma forma la falta de liderazgo se evidencia con la falta de soluciones oportunas frente a los conflictos de los problemas de la empresa, la falta de participación de las políticas organizacionales, por otra parte el 22% de los colaboradores se encuentran satisfechos frente a la remuneración del pago por compensación de tiempo de servicio que los colaboradores perciben a cambio de su labor, los resultados concuerdan con lo planteado por el autor (Chiavenato, 2017) que indica que la rotación del personal no es una causa sino un efecto a consecuencia de fenómenos internos como: la oportunidad de crecimiento profesional, tipo de relaciones humanas dentro de la organización, cultura organizacional, política salarial, tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal.

Con respecto a la remuneración, el 45% de los colaboradores indican que están insatisfechos en cuanto al pago de salario, en el tiempo oportuno conforme a lo establecido y el 48% respecto al pago de las horas extras. Los resultados coinciden con los encontrados por (Crisóstomo Olivares, 2016) donde el 36,7% de los encuestados indican que la empresa no cumple con la flexibilidad laboral, en la dimensión remuneración el 53,3% afirman que la empresa no cumple con pagar la remuneración en tiempo establecido, también concuerda con los hallazgos de (Salazar Prado, 2016) quien sostiene que los trabajadores están insatisfechos con la jornada de trabajo con un 53%, el 37% por el cálculo erróneo de comisiones; respecto a las remuneraciones el 68% se encuentra disconforme, altas cuotas de venta, horas extras no remuneradas y desacuerdo con el sistema de comisiones; el 52% mejores oportunidades de trabajo mercado.

Con lo que respecta a la oportunidad, el 48% refiere que la empresa no brinda estabilidad laboral, el 74% percibe que no existe cursos de capacitación donde puedan participar los colaboradores y el 76% que no brinda línea de carrera. Estos hallazgos son similares a los encontrados por (Soliana, 2017) que el principal factor que origina la alta rotación de personal en la organización son las condiciones laborales con un 31,75%, el 26,98% carencia de promoción y superación y capacitación al personal, el 14,29% en nivel de salario es muy bajo, el 12,70% la mala dirección es decir, las relaciones entre colaboradores y los jefes, por ende los colaboradores deciden renunciar debido al exceso de trabajo y la empresa no brinda los beneficios sociales y no pueden cumplir sus metas ya que son difíciles de lograrlo.

Con relación a la adaptabilidad el 53% no se sienten motivados y respaldados por sus superiores, el 60% muestra desacuerdo a las medidas preventivas y a los problemas interpersonales en la empresa, el 53% evidencia la ausencia de espacios de integración para establecer relaciones interpersonales en la empresa. Hallazgos que concuerdan con (Guadalupe de San Juan, R. 2015) afirmando que la falta de adaptación ante el ambiente laboral, que no existe química entre los jefes y los subordinados, las personas no coinciden con los objetivos de la empresa, falta de habilidad social.

Con lo que respecta a liderazgo el 48% se encuentra insatisfecho respecto a la pregunta si el jefe inmediato le ha dicho que eres tan importante como las metas a alcanzar en la empresa, así mismo el 53% manifiesta que su jefe no es empático, por otra parte, el 63% indica que las políticas institucionales no son participadas a los colaboradores y el 68% considera que el jefe no brinda las soluciones sobre conflictos suscitados en la empresa. Estos hallazgos concuerdan con (Cifuentes Cadena, 2017) donde el 24% no tienen buena relación con sus jefes por lo que afecta la motivación, ambiente de trabajo y liderazgo de los jefes inmediatos, el 37% no estaban de acuerdo con el horario de trabajo puesto que muchas veces laboran más horas de lo contratado, se concluye que la rotación se da por las causas de salario, motivación, liderazgo, también el clima laboral, incentivos entre otros, se considera que al contratar estudiantes de alguna forma en corto o largo plazo renuncian a medida que avanzan sus estudios, ya que trabaja con jóvenes “millenials”, quienes se encuentran en búsqueda de alternativas laborales y crecimiento profesional y económico.

Dentro de las limitaciones en la presente investigación fueron respecto al horario de trabajo para con la asistencia en la hora pactada con la asesora.

1.5. Conclusiones

Del objetivo Analizar la rotación del personal del primer trimestre (enero – marzo), con el tercer trimestre (julio- septiembre) se concluye que, la diferencia entre el primer y el tercer trimestre fue del 8%.

Del objetivo identificar la remuneración como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018, se concluye que las causas que conllevan a la rotación del personal son debido a la insatisfacción de los colaboradores se manifiesta en el retraso del pago de sus salarios y el no reconocimiento de las horas extras siendo estos aspectos determinantes de la renuncia voluntaria de los colaboradores.

Del objetivo analizar la oportunidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018, se concluye que los colaboradores opinan que la empresa no brinda estabilidad laboral, así también disconformidad en la falta de línea de carrera y la falta de capacitación.

Del objetivo identificar la adaptabilidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018, se concluye que la adaptabilidad esta representa por la falta de desmotivación y no respaldados por sus superiores, y por las medidas preventivas tomadas en la solución de los problemas interpersonales.

Del objetivo analizar el liderazgo como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mía Internacional S.A.C. – San Luis 2018, se concluye que un menor de porcentaje afirma que los jefes no le dan la importancia debida a los colaboradores, también consideran que su jefe no es empático, que no tienen conocimiento sobre las políticas de la empresa, que no se cuenta con ninguna solución ante situaciones existentes.

REFERENCIAS

- Báez, J., & Pérez de Tudela. (2007). *Investigación Cualitativa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
Obtenido de www.esic.es
- Castañeda Rubio, M., & Gonzáles Molina, A. (02 de 12 de 2018).
- Castillo Aponte, J. (2006). *Administración de personal un enfoque hacia la caildad*. Bogota, Bogota, Colombia.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones*. (Vol. Décima Edición). (M. G. Education, Ed., E. E. Ltda, & B. Rio de Janeiro, Trads.) México: Mc Graw Hill Educación.
- Cifuentes Cadena, T. (08 de 2017).
- Comercio, E. (09 de 04 de 2014). *Comercio*. Obtenido de <http://archivo.elcomercio.pe/amp/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>
- Crisostomo Olivares, J. A. (2016).
- Díaz Narváez, V. P. (2006). *Metodología de la Invesigación Científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Economía, A. (15 de 12 de 2017). *América Economía.com*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/que-esconde-una-alta-rotacion-de-personal>
- Gan, F., & Triginé, Jaume. (2012). *Manual de instrumentosde gestión y desarrrlo de las personas e las organizacomes*. Madrid: ediciones Diaz de Santos.
- García López, K. L. (Enero de 2016).
- Gestión. (24 de 10 de 2014). Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>
- Gestión. (22 de 04 de 2014). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pierde-economia-global-adaptar-talento-58054>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed., Vol. Quinta Edición). (M. C. Jesús, Ed.) México D.F.: Mc Craw-Hill/ Interamericana Editores S.A de C.V.
- Jaramillo Garza, J., Moreno Castillo, A. K., Banda Muñoz, F., & Rocha Moreno, R. C. (16 de 05 de 2016).
- López, G. (2016). *asdfasdf*. Guatemala: sadfasdf.
- Martínez Bencardino, C. (2012). *Estadística y Muestreo* (Vol. Décimo tercera). (A. A. Quintero, Ed.) Colombia: Ecoe Ediciones.
- Miller Ruiz, B. E. (2016).
- Paz Abril, J. V. (11 de 2012).
- Pillajo Díaz, G. P. (2016).
- Reyes Ponce, A. (2005). *Administración de personal: Relaciones humanas*. México: Limusa Noriega Editores.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración* (Vol. Octava Edición). (M. d. Anta, Ed.) México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *www. Pearson*. Obtenido de <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Robbins-Organizational-Behavior-15th-Edition/9780132834872.html>
- Ruiz Bazán, G. L. (2016). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/453/ruiz_bg.pdf?sequence=1
- Salazar Prado, T. M. (2016).
- Sémblér R, C. (2006). *Estratificación social y clases sociales. una revisión analítica de los sectores medios*. Santiago de Chile: Impreso en Naciones unidad, Santiago de Chile.
- Soliana, C. (2017).
- Taylor, F. (1999). *Public Administration Community: A reevaluation / Hindy Lauer Schachter*.

- Tiempo, D. (18 de 12 de 2016). *Redacción el Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>
- Valera Juarez, R. A. (2006). *Administración de la Compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. (R. M. Javier, Ed.) México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Yoder, D. (1983). *Manejo de Personal y Relaciones Industriales* (Vol. Novena Edición). Cia Editorial Continental , S.A de CV.
- Yuni, J. A., & Ariel Urbano, Claudio. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de Investigación* (2 Edición ed., Vol. 2 Edición). Cordova, Argentina: Editorial brujas.

ANEXOS

Anexo n.º 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las causas de la rotación del personal de la empresa Corporación Mia Internacional SA C. – San Luis 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la rotación del personal de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C – San Luis 2018.</p>	<p>ROTACIÓN DE PERSONAL.</p> <p>Remuneración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salario - Horas extras - Vacaciones - Vacaciones laborales - Compensación por tiempo de servicio. 	<p>Tipo de investigación cuantitativo-descriptiva.</p> <p>Población:</p> <p>La población estudiada estuvo conformada por 40 colaboradores cesados y 80 colaboradores conformado por 54 varones y 26 mujeres que laboran en la empresa Corporación Mia 2018, total de población es de 120.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>P1. ¿Cuáles son las diferencias de rotación del personal del primer trimestre con el tercer trimestre?</p> <p>P2. ¿Cuál son las causas de la rotación del personal en la remuneración de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018?</p> <p>P3. ¿Cuál son las causas de la rotación del personal en la oportunidad del personal de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018?</p> <p>P4. ¿Cuál son las causas de la rotación del personal en la adaptabilidad del personal de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018?</p> <p>P5. ¿Cuál son las causas de la rotación del personal en liderazgo de los jefes de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar la rotación del personal del primer trimestre (enero – marzo), con el tercer trimestre (julio- septiembre).</p> <p>Identificar la remuneración como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018.</p> <p>Analizar la oportunidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018.</p> <p>Identificar la adaptabilidad como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018.</p> <p>Analizar el liderazgo como causa de la rotación del personal de la empresa Corporación Mia Internacional S.A.C. – San Luis 2018.</p>	<p>Oportunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral - Ambiente laboral - Capacitación - Línea de carrera <p>Adaptabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación y respaldo - Medidas preventivas - Relaciones interpersonales - Sentido común y tacto laboral <p>Liderazgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Políticas institucionales - Soluciones oportunas 	<p>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:</p> <p>La técnica empleada en la investigación es la encuesta, el instrumento empleado es cuestionario, denominado rotación de personal, elaborado por Crisóstomo Olivares del año 2016, utilizado para medir la rotación de personal, está validado por el criterio de jueces y expertos y la fiabilidad o confiabilidad de ,862 de Alfa de Cronbach, contiene 16 preguntas basados en remuneración, oportunidad, adaptabilidad y liderazgo</p>

Anexo n.º 2: Matriz de Operacionalización de Las Variables

VARIABLE	INDICADORES / DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ÍTEMES	ESCALA DE LICKERT
ROTACION DE PERSONAL. Se define la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización, mientras que la organización aparentemente aparece igual. La rotación es un indicador que servirá como un elemento de carácter predictivo para el futuro. (Chiavenato, 2017, pág. 116)	Remuneración. Se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales, donde cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico extraeconómico.	Salario	1.- ¿La empresa realiza el pago de tu salario en tiempo oportuno conforme a lo establecido?	(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.
		Horas Extras	2.- ¿Se realiza el pago de tus horas extras laboradas?	
		Pago de beneficios laborales (vacaciones cts., gratificaciones)	3.- ¿Accedes a tus vacaciones laborales pagadas? 4.- ¿Se realizan tus pagos por compensación de tiempo de servicios?	
		Estabilidad laboral	5.- ¿La empresa donde trabajas te brinda estabilidad laboral?	
	Oportunidad. Las oportunidades son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.	Condiciones favorables (ambiente laboral)	6.- ¿Existen condiciones favorables para un buen ambiente laboral en la empresa?	(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.
		Curso de capacitación	7.- ¿Existen cursos de capacitación que brinda la empresa donde participas?	
		Línea de carrera	8.- ¿La empresa te brinda línea de carrera?	
		Motivación	9.- ¿Te sientes motivado y respaldado por tus superiores?	
	Adaptabilidad. “Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. (Chiavenato, 2017, pág. 49).	Medidas preventivas	10.- ¿Se han tomado medidas preventivas en potenciales problemas Interpersonales en la empresa?	(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.
		Espacio de integración.	11.- ¿Existe espacios de integración para establecer relaciones interpersonales en la empresa?	
		Bienestar trabajador.	12.- ¿Evidencias Sentido común y tacto de los trabajadores en relación a situaciones inesperadas en la empresa?	
		Liderazgo. Según (Robbins & Judge, Organizational Behavior, 15th Edition, 2013).” El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas”. (pág. 368).	Motivación evaluación de desempeño.	
	Liderazgo.		14.- ¿Consideras que tu jefe es empático?	
	Políticas institucionales		15.- ¿Determinan políticas institucionales de participación entre los trabajadores en la empresa?	
	Solución de conflictos.		16.- ¿consideras que tu jefe inmediato te brinda soluciones oportunas frente a los conflictos de los problemas de la empresa?	

Anexo n.º 3: Cuestionario de Rotación de Personal

(Crisóstomo Olivares, J., 2015)

Sexo: _____ Edad: _____ Nivel de instrucción: _____ Distrito: _____

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio.

Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.

Dimensiones	Nº	Aspectos a considerar en la ROTACIÓN DE PERSONAL	1	2	3	4	5
REMUNERACIÓN	01	¿La empresa realiza el pago de tú salario en tiempo oportuno conforme a lo establecido?					
	02	¿Se realiza el pago de tus horas extras laboradas?					
	03	¿Accedes a tus vacaciones laborales pagadas?					
	04	¿Se realizan tus pagos por compensación de tiempo de servicios?					
OPORTUNIDAD	05	¿La empresa donde trabajas te brinda estabilidad laboral?					
	06	¿Existen condiciones favorables para un buen ambiente laboral en la empresa?					
	07	¿Existen cursos de capacitación que brinda la empresa donde participas?					
	08	¿La empresa te brinda línea de carrera?					
ADAPTABILIDAD	09	¿Te sientes motivado y respaldado por tus superiores?					
	10	¿Se han tomado medidas preventivas en potenciales problemas interpersonales en la empresa?					
	11	¿Existe espacios de integración para establecer relaciones interpersonales en la empresa?					
	12	¿Evidencias Sentido común y tacto de los trabajadores en relación a situaciones inesperadas en la empresa?					
LIDERAZGO	13	¿Alguna vez tu jefe te ha dicho que eres tan importante como las metas a alcanzar en la empresa?					
	14	¿Consideras que tu jefe es empático?					
	15	¿Determinan políticas institucionales de participación entre los trabajadores en la empresa?					
	16	¿Consideras que tu jefe inmediato te brinda soluciones oportunas frente a los conflictos de los problemas de la empresa?					

Anexo n.º 4: Constancia de Validación 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, V ASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010, titular del
 DNI N° 17858481, de profesión
INGENIERO INDUSTRIAL, desempeñándome
 actualmente como DOCENTE EN UNIVERSIDAD AUTONOMA, en la
 Institución UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU SA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las personas, sujetos del trabajo de investigación realizado en UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU SA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	
Congruencia de Items				✓	98%
Amplitud de contenido				✓	97%
Redacción de los Items				✓	97%
Claridad y precisión				✓	97%
Pertinencia				✓	98%

En Lima a los 8 días del mes de ABRIL del 2016.

Siquis
 DNI: 17858481

Anexo n.º 5: Constancia de Validación 2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Antonio Vilca Ugaz, titular del
 DNI N° 09577123, de profesión
Ingeniero Industrial, desempeñándome
 actualmente como Docente Universitario, en la
 Institución Universidad Autónoma del Perú

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las personas, sujetos del trabajo de la Universidad Autónoma del Perú investigación realizado

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	
Congruencia de Items			X		95%
Amplitud de contenido				X	97%
Redacción de los Items			X		95%
Claridad y precisión				X	97%
Pertinencia				X	97%

En Lima a los 4 días del mes de ABRIL del 2016.

96%

Inj.º Luis Vilca Ugaz
 DNI: 09577123

Anexo n.º 6: Tabulación de rotación de personal

CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL

(Cristomo Olivares, J., 2015)

Sexo: _____ Edad: _____ Nivel de instrucción: _____ Distrito: _____

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio.

Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.

Dimensiones	Nº	Aspectos a considerar en la ROTACIÓN DE PERSONAL	1	2	3	4	5
REMUNERACIÓN	1	¿La empresa realiza el pago de tú salario en tiempo oportuno conforme a lo establecido?	16	20	24	18	2
	2	¿Se realiza el pago de tus horas extras laboradas?	27	11	24	6	12
	3	¿Accedes a tus vacaciones laborales pagadas?	27	11	7	14	21
	4	¿Se realizan tus pagos por compensación de tiempo de servicios?	10	3	23	18	26
OPORTUNIDAD	5	¿La empresa donde trabajas te brinda estabilidad laboral?	24	14	19	9	14
	6	¿Existen condiciones favorables para un buen ambiente laboral en la empresa?	12	11	33	17	7
	7	¿Existen cursos de capacitación que brinda la empresa donde participas?	44	19	11	5	1
	8	¿La empresa te brinda línea de carrera?	48	13	14	5	0
ADAPTABILIDAD	9	¿Te sientes motivado y respaldado por tus superiores?	19	23	26	9	3
	10	¿Se han tomado medidas preventivas en potenciales problemas interpersonales en la empresa?	28	20	17	8	7
	11	¿Existe espacios de integración para establecer relaciones interpersonales en la empresa?	23	19	22	14	2
	12	¿Evidencias Sentido común y tacto de los trabajadores en relación a situaciones inesperadas en la empresa?	18	12	33	14	3
LIDERAZGO	13	¿Alguna vez tu jefe te ha dicho que eres tan importante como las metas a alcanzar en la empresa?	18	24	24	7	7
	14	¿Consideras que tu jefe es empático?	16	26	24	2	12
	15	¿Determinan políticas institucionales de participación entre los trabajadores en la empresa?	18	32	21	6	3
	16	¿Consideras que tu jefe inmediato te brinda soluciones oportunas frente a los conflictos de los problemas de la empresa?	30	16	21	3	10
			378	274	343	155	130

Anexo n.º 7: Resultado de tabulación

