

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL CON
MAYOR RELEVANCIA EN UNA EMPRESA
CONSTRUCTORA, EN CAJAMARCA DURANTE EL AÑO
2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Jady Yhael Flores Ortiz
Nely Aydee Llanos Cortez

Asesor:

M.CS. Econ. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2020



DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Jade, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre Cesar, a pesar de nuestras diferencias, siento que siempre me apoyo en los momentos difíciles.

Jady Y. Flores Ortiz.

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque me ha cuidado en cada paso que doy y me ha dado la fortaleza para continuar frente a las adversidades, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Es por ello por lo que soy lo que soy ahora. Los amo.

Nely A. Llanos Cortez.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que está por encima de todo.

A nuestros padres por su apoyo incondicional.

Al mismo tiempo agradecemos a la Universidad Privada del Norte por brindarnos sus servicios educativos, a los docentes que nos transmitieron sus conocimientos.

Agradecemos a todos quienes permitieron y colaboraron en el desarrollo del presente trabajo; teniendo en cuenta que no es un trabajo perfecto, por el contrario, está sujeto a toda crítica y tipo de sugerencia con la finalidad de mejorar constantemente la calidad de la investigación y del proceso educativo.

Los Autores.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Respuesta a la pregunta si la relación con los compañeros los motiva a desarrollarse profesionalmente	31
Tabla 2: Respuestas a la pregunta si la empresa se preocupa por el crecimiento profesional	32
Tabla 3: Respuestas a si la empresa brinda la oportunidad de asistir a congresos.....	33
Tabla 4: Respuestas a si el equipo de trabajo apoya cuando hay desconocimiento	34
Tabla 5: Respuestas de si la remuneración es la esperada	35
Tabla 6: Respuestas de si la empresa tiene políticas de bonos o incentivos.....	36
Tabla 7: Respuestas de aumento de sueldo año a año	37
Tabla 8: Respuestas si la política salarial está acorde con el mercado	38
Tabla 9: Respuestas a si la empresa realiza adecuados filtros para contratar	39
Tabla 10: Respuestas a si la empresa cumple con las leyes laborales.....	40
Tabla 11: Respuestas a si el personal tiene claro las actividades a desarrollar	41
Tabla 12: Respuestas sobre si en el proceso de selección se comunica el sueldo y capacitación	42
Tabla 13: Respuestas sobre capacitación en seguridad	43
Tabla 14: Respuestas a si la empresa realiza capacitaciones en salud ocupacional	44
Tabla 15: Respuestas a si el personal se siente satisfecho con la capacitación	45
Tabla 16: Respuestas sobre la satisfacción en cuanto a la inducción.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de investigación transversal	24
Figura 2: Identificación de los factores externos e internos que ocasionan rotación de personal en una empresa constructora.....	28
Figura 3: Respuesta a la pregunta si la relación con los compañeros los motiva a desarrollarse profesionalmente	31
Figura 4: Respuestas a la pregunta si la empresa se preocupa por el crecimiento profesional	32
Figura 5: Respuestas a si la empresa brinda la oportunidad de asistir a congresos	33
Figura 6: Respuestas a si el equipo de trabajo apoya cuando hay desconocimiento	34
Figura 7: Respuestas de si la remuneración es la esperada	35
Figura 8: Respuestas de si la empresa tiene políticas de bonos o incentivos	36
Figura 9: Respuestas de aumento de sueldo año a año	37
Figura 10: Respuestas si la política salarial está acorde con el mercado	38
Figura 11: Respuestas a si la empresa realiza adecuados filtros para contratar	39
Figura 12: Respuestas a si la empresa cumple con las leyes laborales	40
Figura 13: Respuestas a si el personal tiene claro las actividades a desarrollar	41
Figura 14: Respuestas sobre si en el proceso de selección se comunica el sueldo y capacitación.....	42
Figura 15: Respuestas sobre capacitación en seguridad	43
Figura 16: Respuestas a si la empresa realiza capacitaciones en salud ocupacional	44
Figura 17: Respuestas a si el personal se siente satisfecho con la capacitación	45
Figura 18: Respuestas sobre la satisfacción en cuanto a la inducción	46

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los factores de rotación de personal con mayor relevancia en una empresa constructora, en Cajamarca durante el año 2020, la investigación fue de tipo básico descriptivo, perteneciente al enfoque cuantitativo y su diseño no-experimental.

La investigación tuvo una muestra de 25 trabajadores de la empresa constructora. Para el sustento de la parte teórica se consultó diferentes fuentes bibliográficas y para el trabajo de campo se aplicó una encuesta a los encargados de la empresa antes mencionada. Luego de realizar el trabajo de campo se tabulo los datos conseguidos utilizando el programa Excel, analizando e interpretando los resultados obtenidos detalladamente en la investigación.

Teniendo como resultados que los factores influyentes de forma negativa en la rotación del personal de la empresa, son la política salarial, la selección de personal, el crecimiento profesional y la capacitación. Al analizar a los factores externos de la rotación de personal, se llega a concluir que solo existe un factor externo denominado crecimiento profesional y que de acuerdo a los resultados obtenidos un 60% de los encuestados CONSIDERA que la empresa constructora se preocupa por el crecimiento profesional de su personal, mientras que un 28% está en desacuerdo. Al examinar también a los factores internos de rotación, se concluye que existen tres factores, que son, política salarial, selección de personal y capacitación y que de acuerdo a los resultados los colaboradores manifiestan que un 52% no se siente satisfecho con el salario percibido, por otro lado, un 36% considera que la empresa no realiza adecuados filtros para la contratación de personal y un 60% considera que la capacitación no es la adecuada.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial el factor humano es primordial para llevar a cabo las operaciones de una organización, por ello se dice que la motivación debe ser una de las principales estrategias adoptadas para la retención de personas, puesto que, si los colaboradores no sienten que su trabajado es valorado, muchos de ellos optaran por buscar otro empleo y retirarse de la empresa. Sin embargo, es preciso mencionar que este pensamiento es actual, ya que anteriormente las generaciones pasadas preferían la estabilidad laboral (Miranda, 2016).

Es así que hoy, las empresas buscan combatir la rotación de personal y las consecuencias que esto trae, en términos de productividad y desempeño. Este gran problema genera consecuencias negativas para cualquier organización, sin importar el tamaño ni el sector donde opere, ya que una vez que una persona renuncia es muy difícil cubrir su puesto de trabajo, lo que conlleva costos, tiempos de contratación y capacitación del personal y en casos de urgencia se corre el peligro de hacer una mala selección del personal. Todo esto puede darse por diversos factores que varían de organización en organización, por lo que es importante poder identificar dichos motivos con la finalidad de buscar reducirlos y a la vez minimizar el impacto que genera en las empresas.

Según un reporte del diario (El País, 2017) la desaceleración que sufrió Colombia en el 2017, reflejo cifras de desempleo altas, llegando así a tener una tasa de desocupación del 11.09%, aumentado en relación a lo registrado en el 2016 (10.8%).

Estos resultados de cierta forma son producto de lo poco efectivo que resultan ser los procesos de Recursos Humanos, ya que no cuentan con la capacitación adecuada para apoyar a su equipo de trabajo, con el objetivo de mantener un índice de rotación medurado.

En este sentido, el cambio de personal genera grandes sobrecostos a las empresas, siendo el Perú uno de los países con el más alto nivel de rotación en América Latina, superando el 18% frente al promedio normal que esta entre 5% y 10%. Esto remarca que el recurso más valioso con el que cuenta toda organización es el grupo humano que lo conforma, de tal manera que es indispensable atender factores relacionados con la vida laboral, salud, bienestar, motivación, entre otros.

Se dice que una alta rotación de personal, también perjudica la capacidad que tienen las empresas de mantener clientes y ofrecer un servicio de alta calidad, debido a la ineficiencia inicial del nuevo personal y la imagen de inestabilidad que se genera por la entrada y salida constante de personal. (Zeynep, 2008). Entonces la alta rotación del personal es un gran problema en el Perú, puesto que las empresas afrontan y requieren ser estudiadas con gran amplitud pues genera enormes costos económicos y algunos efectos negativos. Asimismo, genera inestabilidad laboral al crear un clima de desconfianza en los colaboradores de la empresa, afectando de forma negativa no solo en el desempeño de sus labores sino en la imagen que la empresa proyecta al exterior. Además de ello, ocasiona costos que conduce a que las empresas establezcan las causas que originan la rotación de su personal para luego proponer y aplicar mejores estrategias que permitan reducir la incidencia de dicha problemática.

Teniendo en cuenta lo expresado líneas arriba, podría mencionarse que es importante la relación de los miembros de las organizaciones con su entorno, teniendo como base impulsar la mejora de su bienestar, con un ambiente de trabajo grato, una remuneración y funciones con las que se sienta a gusto, establecimiento de relaciones claras y sinceras con los demás miembros, guiados por un jefe el cual a la vez sea líder, entre otras condiciones, todo ello produce identificación con la empresa y como efecto aumento de la productividad y aprovechar al máximo su potencial, en búsqueda de un beneficio colectivo. Por lo contrario, si el entorno laboral es opuesto a lo descrito, difícilmente los miembros de la organización podrán desarrollar con eficacia las labores encomendadas y menos demostrar productividad. De cierta forma esto puede originar que los colaboradores permanezcan en la organización por gusto.

Por lo tanto, se puede decir que la alta rotación del personal es un gran problema que las empresas afrontan en nuestro país y requieren ser estudiadas con gran amplitud pues aparte de generar costos económicos, también genera efectos negativos en la organización. Asimismo, genera inestabilidad laboral al crear un clima de desconfianza en los colaboradores, afectando de forma negativa no solo en el desempeño de sus labores sino en la imagen empresarial.

Esta investigación se desarrolló en una empresa constructora la cual brinda servicios generales, y ofrece diversos trabajos especializados en el ramo de las construcciones e instalaciones eléctricas o industriales, actualmente cuenta con 45 trabajadores, de los cuales 25 son trabajadores de la parte operativa, y es acá donde se viene presentando una situación muy particular, es decir, acá surge el incremento de la rotación de

personal, debido a que los trabajadores sienten que su trabajo no es valorado, ya que existe condiciones de sobrecarga laboral, asimismo, consideran que su trabajo no es bien remunerado, prueba de ello es que muchos colaboradores son contratados recientemente, en este sentido, esta situación hace que la empresa pierda dinero debido a las capacitaciones y al tiempo dedicado en la inducción de cada trabajador, hay que añadir que la empresa en su esfuerzo por tratar de mejorar la relación con los trabajadores ha implementado mejoras en las políticas y actividades para realizar mejor la gestión del talento, sin embargo, les resulta difícil y en muchos casos no se realiza una efectiva selección de trabajadores, además que, no se cuenta con planes de línea de carrera para los colaboradores y no se ofrece beneficios e incentivos que permitan generar un compromiso e identificación que favorezca su retención en el trabajo.

No hay duda de que, en toda organización se espera un menor porcentaje de la rotación de su personal, es por lo que la misma institución trabaja para reducir al mínimo este índice y reducir sobrecostos. Además, cuando no exista una estabilidad laboral para los empleados, resultara imprescindible averiguar las razones y proponer soluciones. Normalmente la falta de motivación, trabajo en equipo y liderazgo generan que los niveles de rotación de personal se incrementen. La presente investigación pretende determinar cuáles son los factores de mayor relevancia que ocasionan la rotación de personal en la empresa constructora porque actualmente los índices de rotación de personal son muy elevados y esto desfavorece en la imagen empresarial.

Dentro de los principales antecedentes en relación a los factores de rotación de personal, se tiene:

(Rubio & Villagrán, 2017). En su investigación titulada “La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales” publicada por la Universidad de Guayaquil en Ecuador, tuvo por objetivo demostrar como la rotación del personal incide en el desempeño laboral de los empleados del Centro Comercial Norte, de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil. Los recursos que se utilizaron para identificar los factores que provocaron la rotación del personal fueron encuestas dirigidas al personal operativo del área de entretenimiento y una entrevista al Gerente de Recursos Humanos. Dentro de los principales resultados, las autoras señalan que la poca capacitación y adiestramiento que ofrece la empresa, es un factor de rotación y de deserción de personal, razón por la que el 71% de los encuestados expresan su insatisfacción cuando les preguntan si se sienten capacitados para atender lo demandado por los clientes. En este sentido llegan a concluir que si no se realiza las capacitaciones adecuadas no se lograra un buen desempeño laboral de los empleados.

(Chourio, 2017). En su investigación titulada “Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A” tuvo por objetivo analizar el proceso de rotación del personal que labora en el departamento de administración y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, para ello la autora utilizo como instrumento al cuestionario, el cual fue aplicado a los trabajadores de la empresa.

Dentro de los principales resultados encontró que existe una adecuada comunicación entre el personal que labora en la empresa, para lo cual los encuestados mencionaron en un 67% si hay una buena comunicación y 33% señaló que no hay buena comunicación, siendo un elemento fundamental para el adecuado clima armonioso de trabajo. Por otro lado, el 75% cree que hay personal ocupando cargos para el cual no poseen adecuado perfil, mientras que el 25% mencionó que no hay personal ocupando cargos para lo cual no están aptos, lo que quiere decir que poco se considera el perfil, título o nivel de preparación de los empleados para ocupar los cargos que desempeñan dentro del organización. La principal conclusión a la que llegaron es que según el proceso de observación e indagación hay empleados que consideran que no se toma en cuenta la opinión, ni las habilidades y destrezas de los trabajadores para ocupar cargos diferentes, al igual que no reciben capacitación para ejercerlos. Asimismo, señala que el proceso de rotación del personal de dicho departamento de administración se ve afectado por el nivel de preparación de algunos empleados en los nuevos cargos, ya que se hacen cambios de manera inesperada lo que dificulta dar continuidad con algunas acciones bien encaminadas de algunos empleados que son funcionales en algunos cargos.

(López J. , 2016). En la tesis de maestría titulada “Determinación de los factores que inciden en la rotación de personal operativo en las empresas manufactureras de Querétaro”. Tuvo por objetivo determinar los principales factores que inciden en los índices de rotación del personal operativo en las empresas manufactureras de Santiago de Querétaro. Aplicó como instrumento un cuestionario dirigido a las personas empleadas y desempleadas, llegando así a la obtención de datos precisos que, al relacionarse con factores demográficos como la edad, la escolaridad y el género de los

encuestados, condujeron a establecer que los salarios y prestaciones económicas son los factores que más incide en los índices de rotación de personal operativo con un 35% y 46% respectivamente. Por otro lado, el autor señala que existen otros aspectos como el ambiente laboral o el crecimiento laboral, que son aspectos que pueden generar una satisfacción más duradera, y que pueden ser utilizados por las empresas con limitaciones económicas para compensar los salarios y prestaciones económicas. Finalmente, concluye que las empresas manufactureras deben comprender que el reto consiste primeramente en retener y en desarrollar al talento que las conforma y representar una opción atractiva en su mercado laboral, con lo cual logrará atraer a los mejores candidatos.

(Domínguez, 2015). En su tesis de maestría titulada “Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa constructora Holcrest S.A.S”. Tuvo por objetivo analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa prestadora de servicios en mención. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo-descriptivo. El autor realizó un análisis y obtuvo datos suministrados por la organización, derivados de una encuesta aplicada a los empleados activos. Dentro de los principales resultados se encontró que como principales puntos a ser tenidos como factores influyentes en la rotación de personal son los siguientes: salario con una aceptación por parte de los empleados del 36%, Oportunidades de carrera con un 46%, reconocimiento con un 55% de aceptación, cooperación entre áreas con un 56%, balance vida-trabajo un 58% e innovación un 58% de aceptación; Cabe resaltar que estos puntos mencionados fueron los que menor porcentaje obtuvieron en la calificación “de acuerdo” y “poco de acuerdo”, es decir, son los que menos están satisfechos los empleados por lo tanto son aquellos que están

influyendo en que se presente rotación de personal. Finalmente, llega a concluir que la organización tiene que darle una visión más amplia sobre la importancia y el impacto que está generando la rotación de los empleados y que al final impactará en el objetivo organizacional.

(Ccollana, 2015). En su tesis titulada “Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores en la Universidad San Martín de Porres, Lima 2014. El diseño aplicado fue descriptivo - cuantitativo. La población estuvo compuesta por 85 operarios de sexo masculino con edades comprendidas entre los 20 y 28 años con una permanencia mínima en la empresa de 3 meses. Como instrumento para el levantamiento de datos se aplicó un cuestionario estructurado. Dentro de los principales resultados obtuvo que el factor salario, con un 48% de los operarios, mencionaron que no estaban muy de acuerdo con su remuneración mientras que el 36% estaba en desacuerdo. Así mismo el 38% de los colaboradores menciona estar en desacuerdo con las herramientas y condiciones de trabajo mientras. Por ello, llega a concluir que la empresa no se preocupa en proporcionarles todas las herramientas para desenvolverse en sus tareas, de modo implica mayor esfuerzo. No teniendo todas las herramientas aptas para el desarrollo de su trabajo, el operario tiene dificultades físicas, como las fatigas musculares y del mismo modo que en el futuro signifiquen un descanso médico (falta no justificada) o tomen la decisión de marcharse de la empresa.

Las principales bases teóricas que fortalecen la investigación, se describen a continuación:

Rotación de personal:

Olivas y Bondarouk (2013) destacan que el análisis del problema de la rotación o movimientos de los empleados en las organizaciones resulta ser de gran relevancia e impacto para las empresas debido a que representa costos de tipo económico y de tipo estructural que genera resultados negativos no solo a la gestión realizada por el área de recursos humanos, sino también a la organización en su conjunto.

Cabe destacar que los términos rotación de recursos humanos o rotación del personal hacen referencia a la variación de la cantidad de personas, en relación al número promedio de integrantes o miembros de la organización, que ingresan o salen de una organización. Su medición se realiza a través de índices de rotación, mensual, trimestral, semestral o anual, lo cual permite a la organización hacer un diagnóstico y predicción de este fenómeno que afecta su desarrollo (Chiavenato, 2011)

Importancia de la rotación de personal: La rotación de personal se ha convertido en un tema de importancia para las compañías, tal como Robbins (1996) expresa al respecto “la rotación también puede significar una interrupción en el trabajo eficiente de una organización, cuando el personal conocedor y experimentado se va y es necesario encontrar y preparar reemplazos para trabajos de responsabilidad” (P.27), esto ha llevado a que las diferentes empresas concentren grandes horas de análisis en encontrar las causas que están generando la rotación, para así poder generar estrategias que la disminuya.

Esto debido a que cuando existe alta rotación en la empresa, se presentan algunos factores que afectan negativamente la compañía, tales como: difícil reposición de aquellos colaboradores que salieron, incremento en los costos, desmotivación de los compañeros de trabajo, alteración de actividades laborales y sociales, daño en la imagen de la compañía, entre otros. Werther & Davis (2008) exponen que: El costo de la rotación de personal es alto, ya que comprende no solo los gastos de reclutamiento y selección, sino también los que se originan de la apertura de registros, el establecimiento de una nueva cuenta en la nómina, la capacitación, la inscripción del empleado a distintas instituciones de seguridad social. (P.228)

Política salarial: (COFIDE, 2018) afirma que “La política salarial es el conjunto de lineamientos cuya finalidad es distribuir y determinar equilibradamente todos los salarios del personal del personal en la organización”. Se refiere al salario o remuneración como una forma de pago o recompensación que se brinda a los trabajadores y que se derivan de su empleo, es considerado unos de los factores más atractivos para atraer talento a las empresas.

Una herramienta efectiva para definir una política salarial justa y equitativa para los trabajadores de una empresa es la escala salarial. Estas escalas se diseñaron con el fin de facilitar la administración de los mismos en las organizaciones, para asegurar la equidad interna y mantener remuneraciones competitivas frente al mercado nacional. (Sopo, 2019)

Para definir una escala salarial justa en las empresas se debe de tener en cuenta:

- Realizar una descripción de cargos
- Clasificar cada cargo
- Establezca una política salarial y de incentivos

La remuneración injusta es considerada una de las mayores fuentes de resentimiento en el mundo laboral, que puede conducir a los trabajadores a cambiarse de empresa, la mejor manera de diseñar buenos modelos de compensación es analizar factores estratégicos y críticos de cada organización, pues ello genera estabilidad, ahorro a las empresas, atraen, comprometen y fidelizan a los empleados. (Sopo, 2019)

El objetivo de implementar dichas políticas es ofrecer una remuneración equilibrada de acuerdo al puesto, experiencia, responsabilidad y especialización para motivar al personal a realizar mejor sus funciones.

Selección de personal: La selección de personal es una actividad propia del área de recursos humanos y en la cual participan otros niveles de la organización. Su objetivo es escoger al candidato más idóneo para un cargo específico, teniendo en cuenta su potencial y capacidad de adaptación. Cuando se pretende contratar personas, los procesos de selección, no solamente deben ser beneficiosos para las organizaciones que contratan, sino también para el nuevo colaborador. (López R. , 2010)

La selección de personal por competencias es un tema muy reciente que está cautivando a las empresas modernas que quieren asegurarse de contar con un personal calificado y competente, y aunque son pocas las personas y el material escrito encontrado en este campo, es necesario tener más producción literaria por parte de los encargados de recursos humanos y psicólogos. (López R. , 2010)

Selección: La selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubre el puesto adecuado. Pero, ¿qué significa adecuado? Para contestar, esta pregunta cabría considerar las diferencias individuales, o sea, tener en cuenta las necesidades de la organización y su potencial humano, así como la satisfacción que el trabajador encuentra en el desempeño del puesto. Esto lleva a determinar el marco de referencia; es decir, la organización en que se realice la selección de personal, la cual es, pues, la elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y un costo adecuado que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto. (López R. , 2010)

Como paso previo a la selección de personal, resulta obligado conocer la filosofía y propósitos de la organización, así como los objetivos generales departamentales, seccionales, etc., de la misma. Esto implica, entre otras cosas, la valoración de los recursos humanos existentes y la planeación de los que van a ser necesarios para alcanzar los objetivos, y que comprende la determinación de las necesidades presentes y futuras en cuanto a cantidad y calidad. (López R. , 2010)

Oportunidad de crecimiento laboral: Toda persona que labora en una empresa trata de mejorar su desempeño con la idea de acceder a un cargo de mayor jerarquía, o encontrar otras oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y personal dentro de la empresa donde labore. Para (Almeda, 2017). “Aquellos trabajadores que están en una e

empresa en la que no pueden cumplir sus aspiraciones, en la que no se sienten realizados o no están creciendo profesionalmente, pueden acabar cansándose y buscar otra oportunidad”. Esto señala que las organizaciones que aplican programas de desarrollo profesional y ofrecen mejores oportunidades pueden disminuir considerablemente su tasa de rotación de personal, ya que, si ellos logran percibir que hay gran interés por su desarrollo, este será leal y comprometido con su trabajo.

“Cuando una persona deja su cargo, la empresa incurre en un gasto estimado de hasta 12 veces el valor del salario, por lo que uno de los mensajes invita a tener buenas oportunidades de desarrollo dentro de las organizaciones” (Peña, 2016). Por esto es importante entender exactamente por qué se va el personal, conocer el porcentaje de rotación ya sea voluntaria o involuntaria, ya que es posible que en la organización exista una rotación muy baja pero las personas que se van son claves ya que puede ser que estaban en procesos de sucesión y se tenían planes a futuro para ellas o si estas tienen alta experiencia y técnica comercial, pero decidieron irse por razones desconocidas.

Es clave para las empresas tener una oferta atractiva para sus trabajadores, con una compensación competitiva y tener buenas oportunidades de desarrollo especialmente para los “millennials”, que están en constante aprendizaje y si ellos sienten que no están aprendiendo lo suficiente o se sienten estancados, se irán de la organización. Pero el tener oportunidades de desarrollo de carrera no significa abusar de los mecanismos de retención en contra de la voluntad de los empleados, sobre pagar o dar préstamos para que firmen un pagaré son mecanismos válidos, pero sin excederse.

Capacitación: La capacitación consiste en brindar a los empleados habilidades o herramientas de conocimiento necesarios para desempeñar sus labores, con el fin de incrementar la productividad, mejorar el estado su estado de ánimo, por ende, reducir la rotación de personal y mejorar las relaciones con el cliente. Si no se ofrece una buena capacitación en servicios o en atención al cliente; es posible que el personal no pueda afrontar con éxito su trabajo y como consecuencia decidan retirarse de la organización. Para (González, 2018) “La capacitación del personal no es un gasto, es hora que se vea como una inversión que debe generar resultados para la empresa”. Teniendo en cuenta que el capital humano es uno de los principales motores de una organización; los talleres, seminarios, cursos y demás programas de formación son de vital importancia, ya que aportan muchos beneficios al crecimiento de las empresas.

Entre los principales beneficios se destacan:

- Mayor satisfacción laboral y moral de los colaboradores: Una buena manera de mantener satisfechos a los colaboradores es brindándoles programas formación en el trabajo que aporten a su desarrollo personal y profesional y a la vez ayuda a la empresa a tener preparado a su persona para el logro de objetivos.
- Mayor motivación de los colaboradores: Todo trabajador debe sentirse motivado, la mayoría prefieren tener un buen clima laboral y oportunidades de desarrollo.
- Mayor capacidad para adoptar nuevas tecnologías y cambios: Es fundamental tener personal especializado y una de las mejores formas es la capacitación, de esta manera estar a la vanguardia en el mercado.

En tal sentido la capacitación se dice que es la forma de apoyar a los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, por lo que los beneficios que obtengan pueden ser extendidos en su vida y pueden formar base fundamental en el desarrollo de la persona para cumplir futuras trabajos (Werther & Davis, 2008).

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores de mayor relevancia que ocasionan la rotación del personal de una empresa constructora, en Cajamarca durante el año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar los factores de mayor relevancia que ocasionan la rotación de personal en una empresa constructora, en Cajamarca durante el año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar los factores externos de la rotación de personal de una empresa constructora.
- Analizar los factores internos de la rotación del personal en una empresa constructora.



1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Las investigaciones descriptivas con enfoque cualitativo, por lo regular, no formulan hipótesis ante la recolección de datos, ya que su naturaleza es más bien inductiva, lo cual es cierto, si su alcance descriptivo. (Yglesias, 2014)

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación, fue de tipo básico descriptivo, porque dio a conocer aquellos factores que inciden en la rotación de personal en una empresa constructora en la ciudad de Cajamarca durante el año 2020. Es decir que este tipo de investigación ayudó a identificar y describir las características esenciales de la rotación del personal (Hernández et al., 2010).

Enfoque de investigación

El enfoque de investigación fue cuantitativo, debido que midió fenómenos, utilizando la estadística, permitiendo al investigador realizar análisis de causa-efecto, y tuvo como objetivo conseguir que las opiniones del investigador que se acerquen a la realidad (Hernández et al., 2010). Este enfoque ayudó a identificar plenamente que factores tienen mayor relevancia en la rotación del su personal.

Diseño de investigación:

El diseño correspondió al no-experimental, debido que no se manipuló la variable de estudio, debido a que no se construye ni cambia alguna situación, solo se observa los fenómenos en su ambiente natural, para luego darle un tratamiento. Asimismo, se consideró de corte transversal, puesto que se recolectó datos en un período definido, y son obtenidos de una empresa constructora en Cajamarca.

Esquema de investigación transversal

Estudio	T1
M	O

Figura 1: Diseño de investigación transversal

Donde:

M: Los 25 colaboradores de una empresa constructora

O: Observación

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

Población:

Está conformada por los 25 trabajadores que pertenecen a la parte operativa de la empresa constructora.

Muestra:

La muestra corresponde a un tipo no probabilístico por juicio, ya que, al tratarse de un grupo reducido de 25 trabajadores, se seleccionan a los mismos, los cuales tienen las mismas características para ser elegidos.

Los principales criterios de inclusión son:

- Trabajadores del área operativa de la empresa.
- Han expresado su consentimiento para participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que pertenecen a otras áreas de la empresa.
- Ex trabajadores de la empresa.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

Observación: Esta técnica consiste en observar atentamente a los fenómenos que ocurren en el día a día, con el propósito de recopilar información para luego registrarla y darle un posterior análisis. (Rekalde, Vizcarra , & Macazaga, 2014).

Censo: Esta técnica se define como el conjunto de actividades destinadas a recoger y recopilar información en el padrón o lista de la población en un momento determinado,



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE Factores de rotación de personal con mayor relevancia en una empresa constructora, en Cajamarca durante el año 2020

para luego evaluar, analizar y publicar o divulgar. En este sentido, los datos son exactamente representativos de toda la población y los datos detallados pueden estar disponibles hasta en áreas pequeñas. (Ponce , 2015)

Instrumentos

Guía de observación: Este instrumento derivado de la técnica de la observación, se basa en una lista de preguntas, las cuales están dirigidas a los trabajadores de la empresa constructora, en donde el propósito es verificar si están cumpliendo con las tareas encomendadas.

Hoja censal: Este instrumento es derivado de la técnica del censo, y su propósito es formular un conjunto preguntas de forma estructurada, a la cual los trabajadores de la empresa en estudio deberán responder, para luego ser organizadas en tablas y gráficos para su posterior interpretación.

Análisis de datos:

El procesamiento de la información recabada se realiza mediante la descripción y preparación de los datos obtenidos a lo largo del proceso de investigación. Por ello estos datos serán procesados y analizados mediante el programa Microsoft Excel, el cual ayudará a organizar en tablas y figuras con el propósito de cumplir con los objetivos planteados de la investigación.

2.4. Procedimiento

El procedimiento de la presente investigación se centra en los pasos siguientes:

- Entrevista personal con el Gerente de la empresa constructora
- Diseño del cuestionario
- Aplicación del cuestionario

- Pasar la información de la encuesta a una Base de datos utilizando el Excel
- Tabulación de la información, mediante tablas y figuras para su posterior análisis

Aspectos éticos

Dentro de este acápite, en primera instancia se guardará el aspecto de confidencialidad del uso de información proporcionada por la constructora, para lo cual se realizará una carta de presentación para ser aceptada por la empresa en mención, asimismo para guardar el aspecto de derechos de autor, la presente investigación cita a todas las teorías y definiciones conceptuales de acuerdo a las Normas APA.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se realizó una encuesta a los 25 trabajadores del área operativa de la empresa constructora, en donde se pudo determinar que solo existe un factor externo de rotación y 3 factores internos. En la siguiente figura se detalla a los factores encontrados, para luego a través de las preguntas formuladas, darle un mayor análisis.

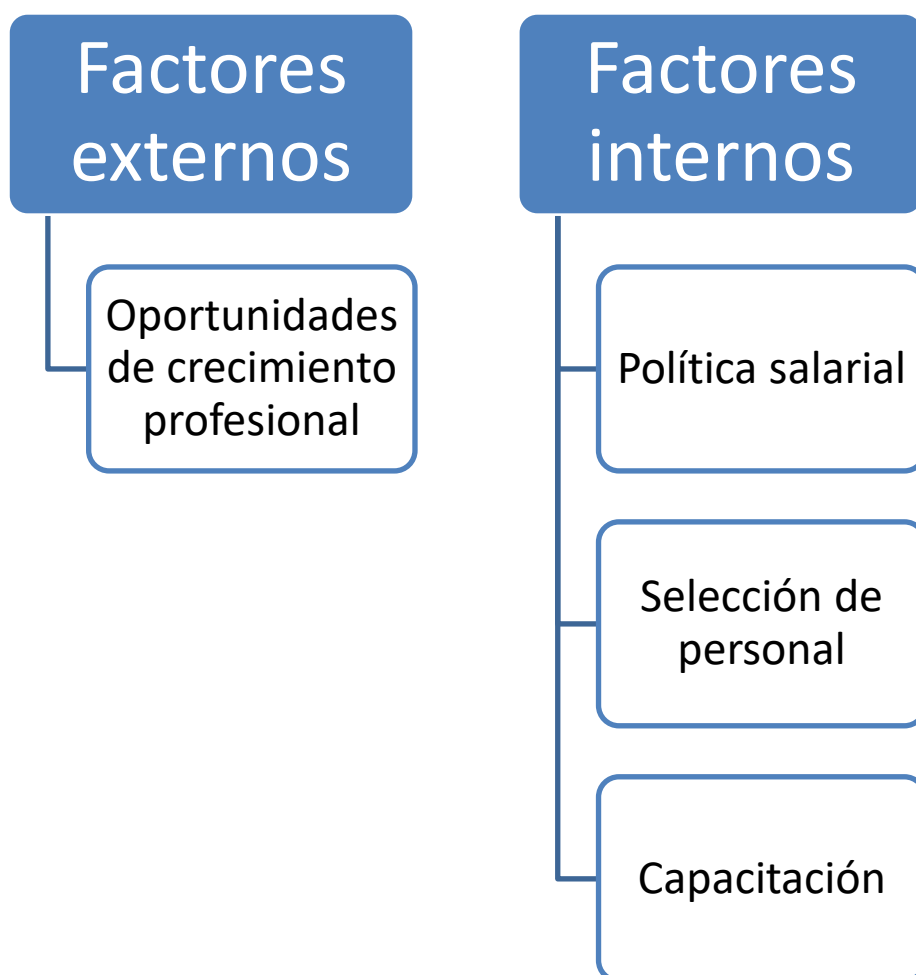


Figura 2: Identificación de los factores externos e internos que ocasionan rotación de personal en una empresa constructora.

Fuente: Elaboración propia

Resultado del objetivo general: Factores de mayor relevancia que ocasionan la rotación de personal en una empresa constructora, en Cajamarca durante el año 2020.

Tabla 1: Factores internos y externos de mayor relevancia

Factor	Dimensión	Pregunta	Resultado	Escala
Factores Internos de rotación	Política Salarial	¿La política salarial está acorde con el mercado laboral?	52%	En desacuerdo
	Selección de personal	¿La empresa realiza adecuados filtros para incorporar al personal operativo?	36%	En desacuerdo
	Capacitación	¿Usted se siente satisfecho en cuanto a la capacitación ofrecida por la empresa constructora?	28%	En desacuerdo
Factor Externo de rotación	Oportunidad de crecimiento profesional	¿La empresa se preocupa por el crecimiento profesional de su personal?	28%	En desacuerdo

Fuente: Hoja censal aplicado en una empresa constructora.

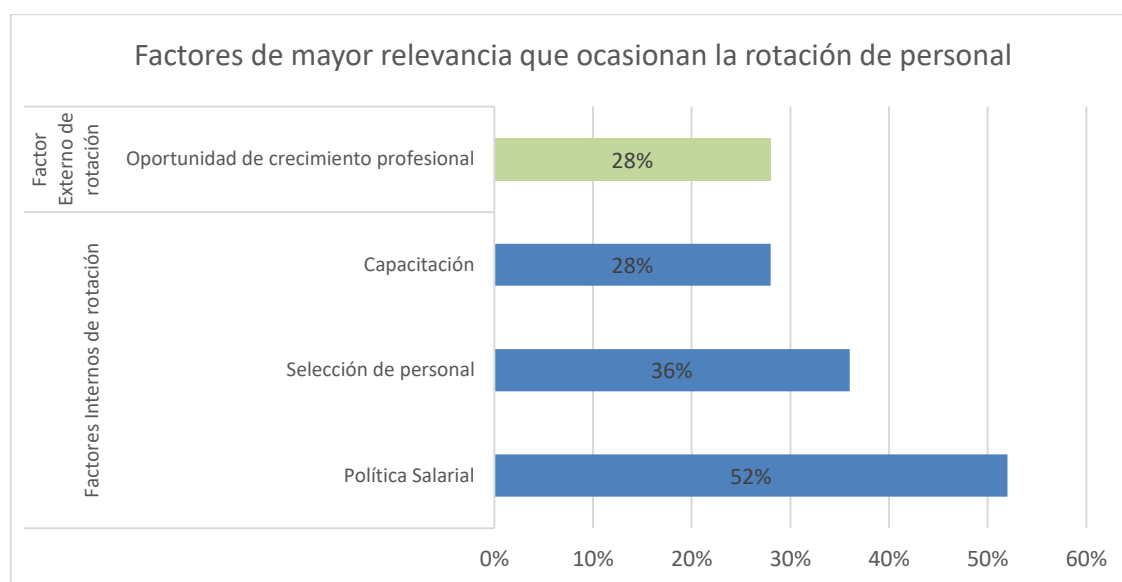


Figura 3: Factores de mayor relevancia en la rotación de personal de acuerdo a los resultados obtenidos

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llega a determinar que los factores internos de mayor relevancia en la rotación de personal son 3: la política salarial que de acuerdo a los resultados mostrados se evidencia que 52% de los colaboradores están en desacuerdo en que la política salarial está acorde con el mercado laboral, por otro lado, como segundo factor de mayor relevancia se tiene a la selección de personal, en donde 36% de los colaboradores ha manifestado que están en desacuerdo en que la empresa realiza adecuados filtros para incorporar al nuevo personal operativo y finalmente como tercer factor de rotación de mayor relevancia, se tiene a la capacitación, en donde el 28% de colaboradores censados manifiesta estar en desacuerdo que la capacitación ofrecida es la adecuada. Mientras que el único factor externo de la rotación de personal considera que el 28% de los censados asegura que la empresa no se preocupa por su crecimiento profesional.

Resultado del objetivo específico 1: Análisis de los factores externos de la rotación de personal de una empresa constructora.

Factor externo: Oportunidad de Crecimiento profesional

¿La relación con sus demás compañeros, lo motiva a desarrollarse profesionalmente?

Tabla 2: Respuesta a la pregunta si la relación con los compañeros los motiva a desarrollarse profesionalmente

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	11	44%
Medianamente de acuerdo	13	52%
De acuerdo	1	4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.



Figura 4: Respuesta a la pregunta si la relación con los compañeros los motiva a desarrollarse profesionalmente

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 3 muestra que un 52% de los encuestados esta medianamente en que la relación que tiene con sus demás compañeros, lo motiva a desarrollarse profesionalmente, mientras que un 44% está en desacuerdo con dicha pregunta y solo un 4% está de acuerdo

¿La empresa se preocupa por el crecimiento profesional de su personal?

Tabla 3: Respuestas a la pregunta si la empresa se preocupa por el crecimiento profesional

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	28%
Medianamente de acuerdo	15	60%
De acuerdo	2	8%
Totalmente de acuerdo	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

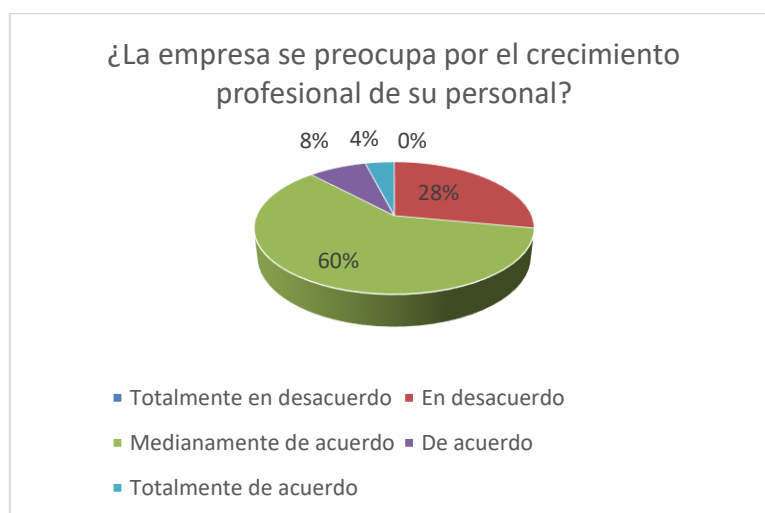


Figura 5: Respuestas a la pregunta si la empresa se preocupa por el crecimiento profesional

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 4 muestra que un 60% de los encuestados esta medianamente en que la empresa constructora se preocupa por el crecimiento profesional de su personal, mientras que un 28% está en desacuerdo con dicha pregunta y solo un 4% está de acuerdo.

¿La empresa te brinda la oportunidad de asistir a congresos para mejorar tus conocimientos?

Tabla 4: Respuestas a si la empresa brinda la oportunidad de asistir a congresos

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	7	28%
Medianamente de acuerdo	14	56%
De acuerdo	3	12%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

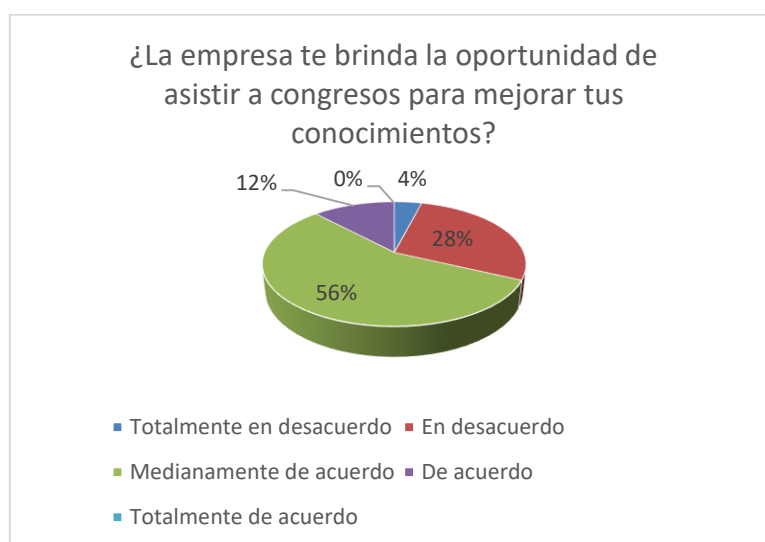


Figura 6: Respuestas a si la empresa brinda la oportunidad de asistir a congresos

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 5 muestra que un 56% de los encuestados esta medianamente en que la empresa brinda las oportunidades necesarias de asistir a congresos para mejorar sus conocimientos, por otro lado, un 28% está en desacuerdo en que exista esta oportunidad y un 4% está totalmente en desacuerdo.

¿El equipo de trabajo te apoya cuando se desconoce por las herramientas de trabajo?

Tabla 5: Respuestas a si el equipo de trabajo apoya cuando hay desconocimiento

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	12%
Medianamente de acuerdo	14	56%
De acuerdo	8	32%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal en una empresa constructora.

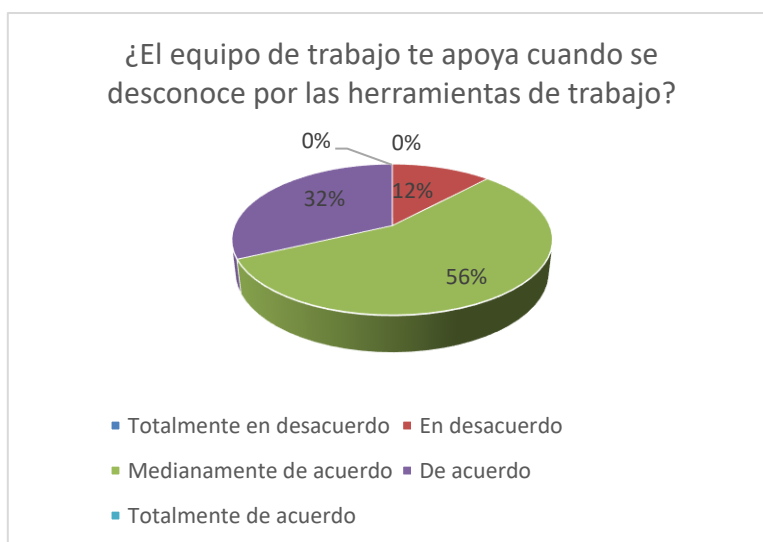


Figura 7: Respuestas a si el equipo de trabajo apoya cuando hay desconocimiento

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 6 muestra que un 56% de los encuestados esta medianamente en que el equipo de trabajo apoya cuando se desconoce por la utilización de alguna herramienta de trabajo, por otro lado, un 32% está de acuerdo con esta apreciación, mientras que un 12% está en desacuerdo.

Resultado del objetivo específico2: Análisis de los factores internos de la rotación de personal de una empresa constructora

Factor interno: Política salarial

¿La remuneración percibida, por su trabajo realizado es el esperado?

Tabla 6: Respuestas de si la remuneración es la esperada

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	3	12%
En desacuerdo	11	44%
Medianamente de acuerdo	7	28%
De acuerdo	4	16%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

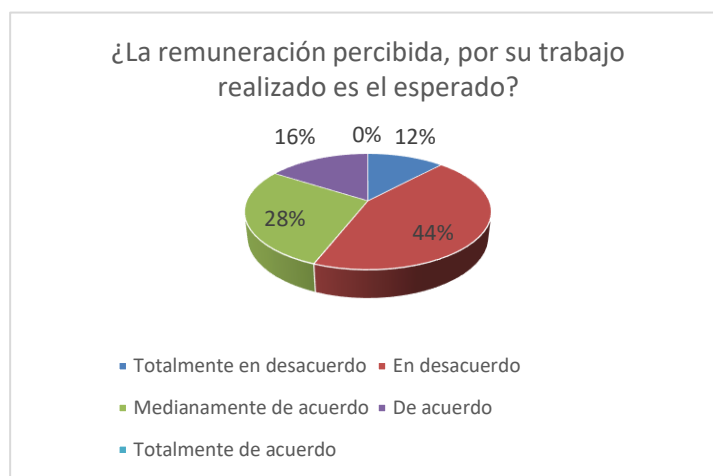


Figura 8: Respuestas de si la remuneración es la esperada

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 7, muestra que de los 25 trabajadores encuestados respecto a si consideran que la remuneración percibida, por su trabajo realizado es el esperado, el 44% de ellos consideran estar en desacuerdo con dicho factor, mientras que solo un 12% de considera estar totalmente de acuerdo en que la remuneración percibida es la esperada.

¿La empresa tiene una política de bonos o incentivos cuando se cumplen las metas comerciales?

Tabla 7: Respuestas de si la empresa tiene políticas de bonos o incentivos

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	5	20%
En desacuerdo	11	44%
Medianamente de acuerdo	8	32%
De acuerdo	1	4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.



Figura 9: Respuestas de si la empresa tiene políticas de bonos o incentivos

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 8 muestra que de los 25 trabajadores encuestados respecto a si consideran que la empresa tiene una política de bonos o incentivos, cuando se cumplen los objetivos comerciales, el 44% de ellos consideran estar en desacuerdo, un 32% esta medianamente de acuerdo, y solo un 4% considera de acuerdo en que la empresa si maneja dicha política.

¿La empresa hace esfuerzos por tratar de aumentar el sueldo año a año?

Tabla 8: Respuestas de aumento de sueldo año a año

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	7	28%
En desacuerdo	11	44%
Medianamente de acuerdo	6	24%
De acuerdo	1	4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

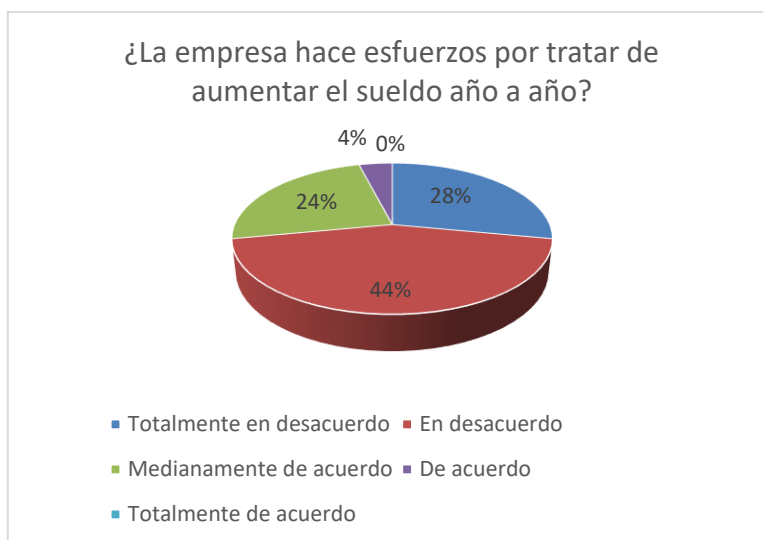


Figura 10: Respuestas de aumento de sueldo año a año

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 9, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que la empresa hace esfuerzos por tratar de aumentar el sueldo año a año, el 44% de ellos consideran estar en desacuerdo, un 24% esta medianamente de acuerdo, y un 28% considera estar totalmente en desacuerdo en que la empresa aumente los sueldos.

¿La política salarial está acorde con el mercado laboral?

Tabla 9: Respuestas si la política salarial está acorde con el mercado

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	2	8%
En desacuerdo	13	52%
Medianamente de acuerdo	9	36%
De acuerdo	1	4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.



Figura 11: Respuestas si la política salarial está acorde con el mercado

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 10, muestra que, de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que la política salarial de la empresa está acorde con el mercado laboral, el 52% de ellos consideran estar en desacuerdo, un 36% esta medianamente de acuerdo, y solo un 4% considera estar de acuerdo, por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores no están contentos con la política salarial.

Factor interno: Selección de personal

¿La empresa realiza adecuados filtros para incorporar al personal operativo?

Tabla 10: Respuestas a si la empresa realiza adecuados filtros para contratar

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	9	36%
Medianamente de acuerdo	13	52%
De acuerdo	2	8%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.



Figura 12: Respuestas a si la empresa realiza adecuados filtros para contratar

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 11, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que la empresa realiza adecuados filtros para incorporar al personal operativo, el 52% de ellos consideran estar medianamente de acuerdo, un 36% está en desacuerdo, y solo un 8% considera estar de acuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores no están de acuerdo con los filtros utilizados.

¿La empresa cumple con las leyes laborales?

Tabla 11: Respuestas a si la empresa cumple con las leyes laborales

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	6	24%
Medianamente de acuerdo	5	20%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

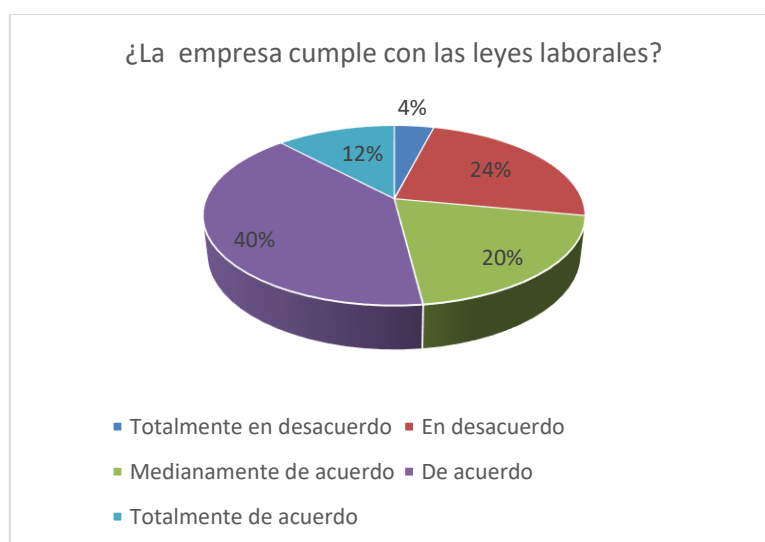


Figura 13: Respuestas a si la empresa cumple con las leyes laborales

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 12, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que la empresa cumple con las leyes laborales estipuladas, el 40% de ellos consideran estar de acuerdo, un 20% está medianamente de acuerdo, y un 12% considera estar de totalmente de acuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores manifiesta que la empresa si cumple con las leyes laborales estipuladas.

¿El personal nuevo tiene claro cuáles son las actividades a desarrollar?

Tabla 12: Respuestas a si el personal tiene claro las actividades a desarrollar

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Medianamente de acuerdo	13	52%
De acuerdo	11	44%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.



Figura 14: Respuestas a si el personal tiene claro las actividades a desarrollar

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 13, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que el personal nuevo tiene claro cuáles son las actividades a desarrollar en la empresa, el 52% de ellos consideran estar medianamente de acuerdo, por otro lado, un 44% están de acuerdo, y solo un 4% considera estar en desacuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores manifiesta que los trabajadores nuevos si tienen claro sus funciones dentro de la empresa.

¿En el proceso de selección de personal se comunica el sueldo y la capacitación?

Tabla 13: Respuestas sobre si en el proceso de selección se comunica el sueldo y capacitación

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	12%
Medianamente de acuerdo	10	40%
De acuerdo	12	48%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

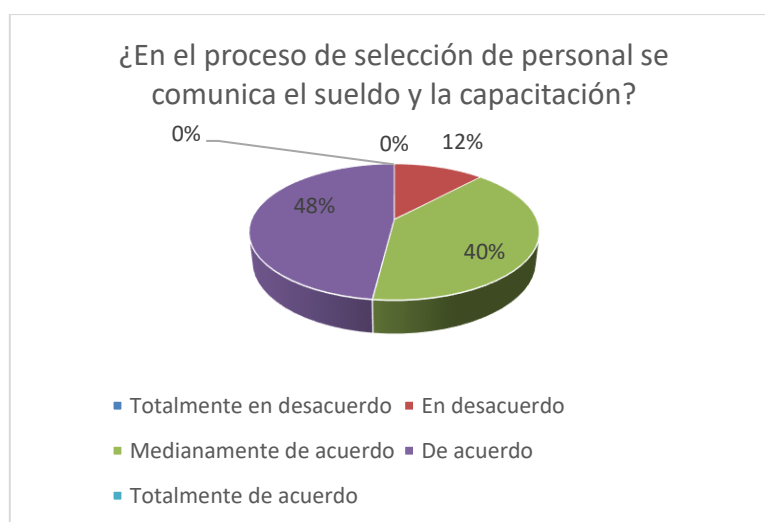


Figura 15: Respuestas sobre si en el proceso de selección se comunica el sueldo y capacitación

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 14, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que el proceso de selección de personal se comunica el sueldo y la capacitación en la empresa, el 40% de ellos consideran estar medianamente de acuerdo, por otro lado, un 48% están de acuerdo, y solo un 12% considera estar en desacuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores manifiesta que el en dicho proceso si se comunica las condiciones del sueldo y capacitación.

Factor interno: Capacitación

¿La empresa realiza capacitaciones de seguridad para el desarrollo?

Tabla 14: Respuestas sobre capacitación en seguridad

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	3	12%
Medianamente de acuerdo	11	44%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

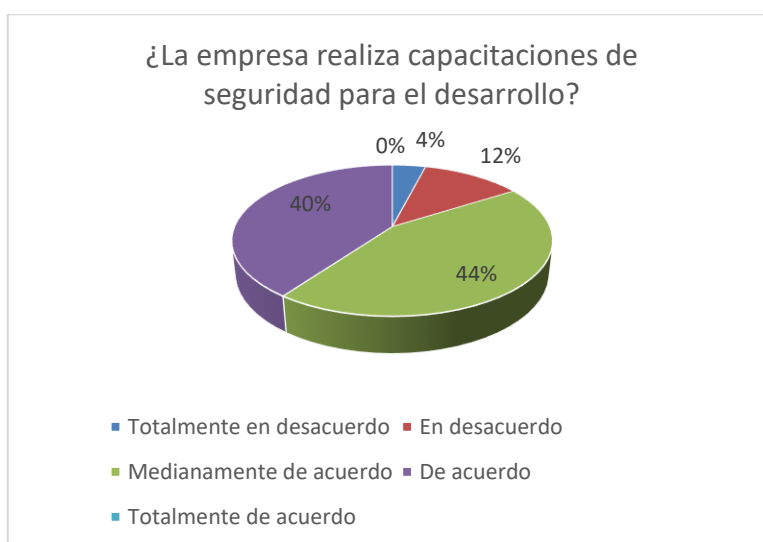


Figura 16: Respuestas sobre capacitación en seguridad

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 15, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que en la empresa realizan capacitaciones en seguridad, el 40% de ellos consideran estar de acuerdo, por otro lado, un 44% están medianamente de acuerdo, y un 12% considera estar en desacuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores manifiesta su descontento en relación a las capacitaciones en seguridad.

¿La empresa realiza capacitaciones de salud ocupacional?

Tabla 15: Respuestas a si la empresa realiza capacitaciones en salud ocupacional

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	20%
Medianamente de acuerdo	12	48%
De acuerdo	8	32%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

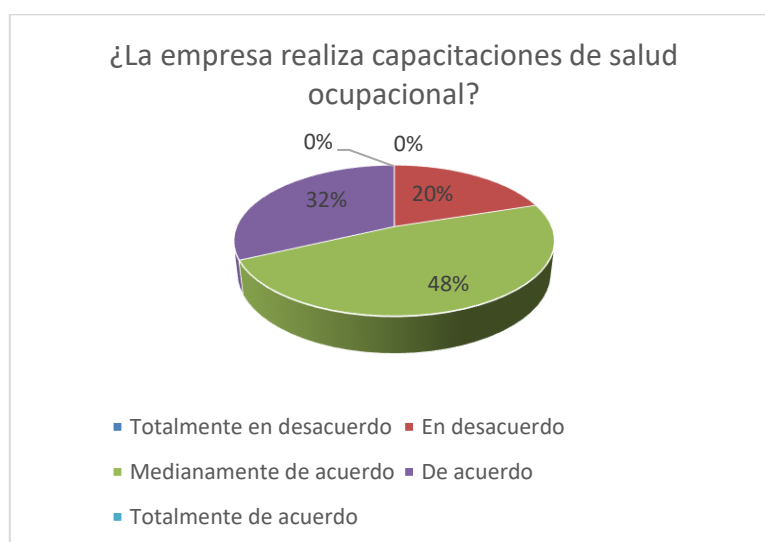


Figura 17: Respuestas a si la empresa realiza capacitaciones en salud ocupacional

Fuente: Hoja censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 16, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si consideran que en la empresa realizan capacitaciones en salud ocupacional, el 48% de ellos consideran estar medianamente de acuerdo, por otro lado, un 32% estar de acuerdo, y un 20% considera estar en desacuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores manifiesta no estar ni a favor ni en contra sobre si la empresa realiza este tipo de capacitaciones.

¿Usted se siente satisfecho en cuanto a la capacitación ofrecida por la empresa constructora?

Tabla 16: Respuestas a si el personal se siente satisfecho con la capacitación

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	28%
Medianamente de acuerdo	15	60%
De acuerdo	3	12%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.

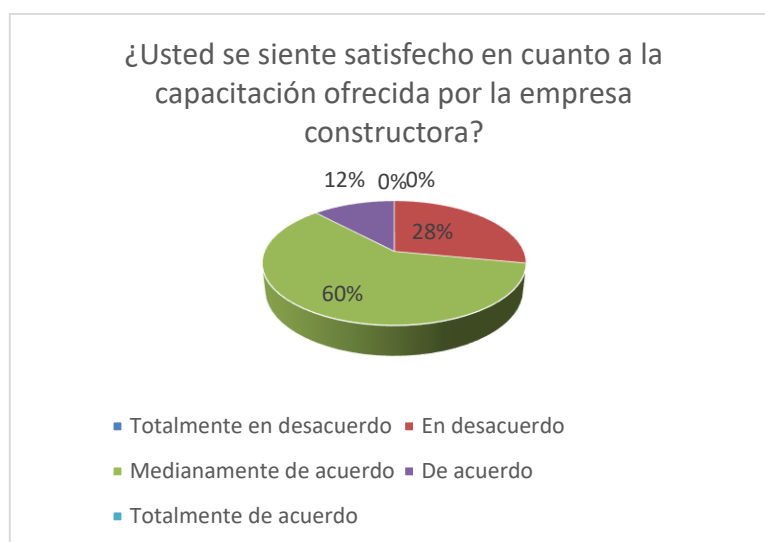


Figura 18: Respuestas a si el personal se siente satisfecho con la capacitación

Fuente: Hoja censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 17, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si se sienten satisfechos en cuanto a la capacitación ofrecida por la empresa, el 60% de ellos consideran estar medianamente de acuerdo, por otro lado, un 28% estar en desacuerdo, y solo un 12% considera estar de acuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores manifiesta no estar totalmente satisfecho, por lo que se deduce que a nivel interno la empresa no está siendo gestionada adecuadamente en temas de capacitación.

¿Usted se siente satisfecho en cuanto a la inducción ofrecida por la empresa constructora?

Tabla 17: Respuestas sobre la satisfacción en cuanto a la inducción

RESPUESTA	ENCUESTADOS	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	20%
Medianamente de acuerdo	12	48%
De acuerdo	8	32%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Hoja Censal aplicado en una empresa constructora.



Figura 19: Respuestas sobre la satisfacción en cuanto a la inducción

Fuente: Hoja censal aplicado en una empresa constructora.

La figura 18, muestra que de los 25 trabajadores encuestados, respecto a si se sienten satisfechos en cuanto a la inducción ofrecida por la empresa, el 48% de ellos considera estar medianamente de acuerdo, un 20% estar en desacuerdo, y un 32% considera estar de acuerdo, por lo tanto, la mayoría de trabajadores manifiesta no estar conforme en relación a la satisfacción en inducción por lo que se deduce que al igual que en la capacitación, tampoco existe un plan de inducción acertado.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación comprendió un esfuerzo por encontrar aquellos factores de rotación de personal con mayor relevancia en una empresa constructora cajamarquina, los cuales son considerados como factores externos e internos, y su estudio es muy importante para la empresa en mención, porque son factores determinantes a la hora de renuncias o despidos de los colaboradores generados por situaciones internas y externas que ocurren en el día a día, entre los cuales destacan por ejemplo, el incremento salarial o por la generación de nuevas oportunidades laborales.

En este sentido, se identificó que el sueldo es parte de la política salarial y es fundamental para que los trabajadores opten por retirarse del puesto de trabajo, puesto que de acuerdo a los resultados encontrados de los 25 trabajadores censados, respecto a si consideran que la política salarial de la empresa en estudio está acorde con el mercado laboral, el 52% de ellos consideran estar en desacuerdo, un 36% esta medianamente de acuerdo, y solo un 4% considera estar de acuerdo, por lo tanto, la mayoría de trabajadores no están contentos con la política salarial que ofrece la empresa frente a la competencia considerándose así, que el factor salarial si genera una rotación de personal. Este resultado se corrobora con la teoría de (Sopo, 2019), quien manifiesta que la remuneración injusta es considerada una de las mayores fuentes de resentimiento en el mundo laboral, que puede conducir a los trabajadores a cambiarse de empresa, por ello señala, que la mejor manera de diseñar buenos modelos de compensación es analizar factores estratégicos y críticos de cada organización, ya que genera estabilidad, ahorro y fidelizan a los empleados.

Para tal efecto (Ccollana, 2015). En su investigación también señala que el factor salario, es un determinante para que el personal abandone la empresa, ya que un 48% de los operarios, mencionaron que no estaban muy de acuerdo con su remuneración mientras que el 36% estaba en desacuerdo. Por ello, llega a concluir que la empresa no se preocupa por ofrecer otros tipos de incentivos para motivar al personal, por lo que en un corto o mediano plazo el personal tomará la decisión de marcharse de la empresa, ya que, al no estar contento con su salario, buscarían nuevas oportunidades en la competencia.

De igual manera, se identificó que la capacitación si es un factor de rotación interno, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado, el 60% de trabajadores considera estar medianamente de acuerdo, en que la empresa no ofrece una capacitación adecuada para ejercer las funciones administrativas acorde a la organización, por otro lado, un 28% está en desacuerdo, y solo un 12% considera estar de acuerdo, por lo tanto se llega a la conclusión que la mayoría de trabajadores manifiesta no estar totalmente satisfecho, por lo que se deduce que a nivel interno la empresa no está siendo gestionada adecuadamente en temas de capacitación. En este sentido y contrastando con la investigación de (Rubio & Villagrán, 2017), las autoras señalan que la poca capacitación y adiestramiento que ofrece la empresa, es un factor de rotación y de deserción de personal, razón por la que el 71% de los encuestados expresan su insatisfacción cuando les preguntan si se sienten capacitados para atender lo demandado por los clientes. En este sentido llegan a concluir que si no se realiza las capacitaciones adecuadas no se lograra un buen desempeño laboral de los empleados.

Por otro lado, se llegó a identificar que las oportunidades para lograr el crecimiento profesional, si es un factor de rotación externo, puesto que de acuerdo a los resultados obtenidos un 60% de los encuestados esta medianamente de acuerdo en que la empresa se preocupa por el crecimiento profesional de su personal, mientras que un 28% está en desacuerdo, por lo tanto, al ser considerado como un indicador bajo, se afirma que este factor si genera rotación de personal, pues la empresa no maneja un sistema de línea de carrera. Lo cual se reafirma con la teoría de (Almeda, 2017), haciendo hincapié en que toda persona que labora en una empresa trata de mejorar su desempeño con la idea de acceder a un cargo de mayor jerarquía, o encontrar otras oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y personal dentro de la empresa donde labore. Por ello, si los trabajadores que están en una empresa en la que no pueden cumplir sus aspiraciones, en la que no se sienten realizados o no están creciendo profesionalmente, pueden acabar cansándose y buscar otra oportunidad. Por lo tanto, se recomienda a la empresa aplicar programas de desarrollo profesional y así evitar la fuga de sus trabajadores, pues si ellos perciben que hay gran interés por su desarrollo, este será leal y estará comprometido con su trabajo.

Finalmente, esta investigación trajo consigo implicancias, ya que, a partir de la identificación de los 3 factores de rotación, se ha podido determinar que la empresa carece en la organización de sus capacitaciones y en el aspecto de contratación de personal, pues no utiliza adecuados filtros y tampoco tiene un manual de organización y funciones (MOF), por lo que se recomienda en un corto plazo, superar dichas deficiencias para evitar que los colaboradores opten por dejar la organización.

4.2 Conclusiones

- Según los resultados de la investigación, se llega a concluir que los factores de mayor relevancia y que afectan de forma negativa en la rotación del personal de la empresa son la política salarial, la selección de personal, el crecimiento profesional y la capacitación. Estos factores son los de mayor relevancia y han sido determinados después de la aplicación del cuestionario al personal operativo.
- Al analizar a los factores externos de la rotación de personal, se llega a concluir que solo existe un factor externo denominado crecimiento profesional y que de acuerdo a los resultados obtenidos un 60% de los encuestados esta medianamente en que la empresa se preocupa por el crecimiento profesional de su personal, mientras que un 28% está en desacuerdo, por lo tanto, al ser considerado como un indicador bajo, se afirma que este factor si genera rotación de personal, pues la empresa no maneja un sistema de línea de carrera.
- Al analizar a los factores internos de rotación, se concluye que existen tres factores, denominados a) política salarial b) selección de personal c)capacitación y que de acuerdo a los resultados los colaboradores manifiestan que un 52% no se siente satisfecho con el salario percibido ya que no está de acorde con lo ofrecido por el mercado, por otro lado un 36% considera que la empresa no realiza adecuados filtros para la contratación de personal y un 60% considera que la capacitación no es la adecuada, por lo tanto, no se sienten satisfechos con la capacitación ofrecida por la empresa, ante todo lo expuesto todos estos factores son los de mayor relevancia.

REFERENCIAS

- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Arten primaria*, 527.
- Ccollana, Y. (2015). *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores" en la Universidad San Martín de Porres*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Chourio, S. (2017). *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A.* Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Dicertur Cajamarca. (2018). *Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos calificados*. Obtenido de [http://consultasonline.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(f4n1e1xu3mwpfa1mhsy01gq5\)\)/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=02%7C%7C%7C3%7C%7C%7C060101%7C](http://consultasonline.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(f4n1e1xu3mwpfa1mhsy01gq5))/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=02%7C%7C%7C3%7C%7C%7C060101%7C)
- Domínguez, M. (2015). *Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa constructora Holcrest S.A.S.* Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.
- El País. (12 de Febrero de 2017). Desempleo en Cali durante el 2017.
- López, J. (2016). *Determinación de los factores que inciden en la rotación de personal operativo en las empresas manufactureras de Querétaro*. Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- López, L. J. (2016). *Determinación de los factores que inciden en la rotación de personal operativo en las empresas manufactureras de Querétaro*. Querétaro.
- López, R. (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL. *Perspectivas*, 129-152.
- Mincetur. (18 de Enero de 2019). *Plan estratégico regional de turismo*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/pertur/PERTUR_CAJAMARCA.pdf

Miranda, D. (2016). *Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa.*

Bogota, Colombia: Investigación y Negocios.

Rekalde, I., Vizcarra , M., & Macazaga, A. (2014). La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. *Educación XXI*, 201-220.

Rubio, J., & Villagrán, D. (2017). *La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Guayaquil.

Zeynep, T. &. (2008). *Gestionar el impacto de la rotación de empleados en el Rendimiento de la empresa.* PubsOnline.



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítem	Formula	U. Medida
Rotación de personal	La rotación de personal se define como la variación de personas que ingresan y egresan a laborar en una organización, la cual puede estar supeditada a varios aspectos, como la remuneración o política salarial, el progreso profesional, la capacitación y la gestión de recursos humanos. (Fernández, 2017)	Las dimensiones de la variable rotación de personal están dadas por política salarial, selección de personal, oportunidades de crecimiento profesional y capacitación	Política salarial	1	¿La remuneración percibida, por su trabajo realizado es el esperado?	ordinal
				2	¿La empresa tiene una política de bonos o incentivos cuando se cumplen las metas comerciales?	
				3	¿La empresa hace esfuerzos por tratar de aumentar el sueldo año a año?	
				4	¿La política salarial está acorde con el mercado laboral?	
				5	¿Adicional a su remuneración, está de acuerdo con la distribución de utilidades al finalizar cada año?	
			Selección de personal	6	¿La empresa realiza adecuados filtros para incorporar al personal operativo?	
				7	¿La empresa cumple con las leyes laborales?	
				8	¿El personal nuevo tiene claro cuáles son las actividades a desarrollar?	
				9	¿En el proceso de selección de personal se comunica el sueldo?	
			Oportunidad de crecimiento profesional	10	¿En el proceso de selección de personal se comunica de qué manera y en qué tiempo se debe capacitar?	
				11	¿La relación con sus demás compañeros, lo motiva a desarrollarse profesionalmente?	
				12	¿La empresa se preocupa por el crecimiento profesional de su personal?	
				13	¿La empresa te brinda la oportunidad de asistir a congresos para mejorar tus conocimientos?	
				14	¿El equipo de trabajo te apoya cuando se desconoce el uso de las herramientas de trabajo?	
			Capacitación	15	¿Crees que la empresa te involucra en proyectos con un socio estratégico, para reforzar tus habilidades dentro de tu campo laboral?	
				16	¿La empresa realiza capacitaciones de seguridad para el desarrollo de las actividades?	
				17	¿La empresa realiza capacitaciones de salud ocupacional?	
				18	¿Usted se siente satisfecho en cuanto a la capacitación ofrecida por la empresa constructora?	
				19	¿Usted se siente satisfecho en cuanto a la inducción ofrecida por la empresa constructora?	
				20	¿Siente que las capacitaciones ofrecidas son suficientes, en relación a su puesto laboral?	
				21	¿Cree que la empresa invierte en cursos de especialización para que su desempeño sea mejor en su actual puesto de trabajo?	
				22	¿Cree que su jefe inmediato se involucra de manera activa en el proceso de capacitación, para verificar que se cumpla lo encomendado en cuanto a seguridad y salud ocupacional?	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población
¿Cuáles son los factores de mayor relevancia que ocasionan rotación del personal en una empresa constructora., en Cajamarca durante el año 2020?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los factores que influyen en la rotación de personal en una empresa constructora, en Cajamarca durante el año 2020.</p>	<p>Factores de rotación:</p> <p>La rotación de personal se define como la variación de personas que ingresan y egresan a laborar en una organización, la cual puede estar supeditada a varios aspectos, como la remuneración o política salarial, el progreso profesional, la capacitación y la gestión de recursos humanos. (Fernández, 2017)</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básico descriptivo</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental / transversal</p>	<p>Está conformada por los 25 trabajadores que pertenecen a la parte operativa en una empresa constructora.</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar los factores externos de la rotación de personal en una empresa constructora Analizar los factores internos de la rotación del personal en una empresa constructora 	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Política salarial Selección de personal Oportunidad de crecimiento profesional Capacitación 		<p>Muestra:</p> <p>La muestra corresponde a un tipo no probabilístico por juicio, ya que, al tratarse de un grupo reducido de 25 trabajadores, se seleccionan a los mismos, los cuales tienen las mismas características para ser elegidos.</p>



Anexo 3: Hoja Censal dirigido al personal de una empresa Constructora

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por objetivo identificar cuáles son los factores de rotación en sus colaboradores. Es importante recalcar que la aplicación de este instrumento **es anónima** para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de manera honesta. Solo se necesita que señale la organización en la cual labora.

INDICACIONES

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿La remuneración percibida, por su trabajo realizado es el esperado?					
2	¿La empresa tiene una política de bonos o incentivos cuando se cumplen las metas comerciales?					
3	¿La empresa hace esfuerzos por tratar de aumentar el sueldo año a año?					
4	¿La política salarial está acorde con el mercado laboral?					
5	¿Adicional a su remuneración, está de acuerdo con la distribución de utilidades al finalizar cada año?					
6	¿La empresa realiza adecuados filtros para incorporar al personal operativo?					
7	¿La empresa cumple con las leyes laborales?					
8	¿El personal nuevo tiene claro cuáles son las actividades a desarrollar?					
9	¿En el proceso de selección de personal se comunica el sueldo?					
10	¿En el proceso de selección de personal se comunica de qué manera y en qué tiempo se debe capacitar?					
11	¿La relación con sus demás compañeros, lo motiva a desarrollarse profesionalmente?					
12	¿La empresa se preocupa por el crecimiento profesional de su personal?					
13	¿La empresa te brinda la oportunidad de asistir a congresos para mejorar tus conocimientos?					
14	¿El equipo de trabajo te apoya cuando se desconoce el uso de las herramientas de trabajo?					
15	¿Crees que la empresa te involucra en proyectos con un socio estratégico, para reforzar tus habilidades dentro de tu campo laboral?					
16	¿La empresa realiza capacitaciones de seguridad para el desarrollo de las actividades?					
17	¿La empresa realiza capacitaciones de salud ocupacional?					
18	¿Usted se siente satisfecho en cuanto a la capacitación ofrecida por la empresa constructora?					
19	¿Usted se siente satisfecho en cuanto a la inducción ofrecida por la empresa constructora?					
20	¿Siente que las capacitaciones ofrecidas son suficientes, en relación a su puesto laboral?					
21	¿Cree que la empresa invierte en cursos de especialización para que su desempeño sea mejor en su actual puesto de trabajo?					
22	¿Cree que su jefe inmediato se involucra de manera activa en el proceso de capacitación, para verificar que se cumpla lo encomendado en cuanto a seguridad y salud ocupacional?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo 4: Guía de observación

Guía de observación

Objetivo: Observar el desempeño laboral realizado por los trabajadores de la empresa constructora para identificar la incomodidad, disconformidad y otros factores negativos, que hagan que el trabajador no se sienta a gusto en el cumplimiento de las labores del día a día

Nombre de la empresa	
Área de trabajo	
Antigüedad en el puesto	
Edad del observado	

Instrucciones: Observar el cumplimiento de las actividades realizadas marcando con una (X), de acuerdo a lo estipulado (si, no)

Ítem	Aspectos a evaluar	Sí	No	Observaciones
1	Llega a tiempo al trabajo			
2	Saluda a todos sus compañeros y verifica que su área de trabajo este limpia			
3	Tiene un cronograma establecido de las principales tareas a realizar			
4	Se apoya en sus compañeros cuando tiene alguna dificultad			
5	Trabaja en equipo			
6	Aplica lo aprendido en las capacitaciones desarrolladas			
7	Muestra una buena actitud, cuando desarrolla su trabajo			



Anexo 5: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION DE EMPRESA

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo, RUDDY GERSSON ARMAS MALCA identificado con DNI 19261512, en mi calidad de GERENTE GENERAL de la empresa CCA PERÚ SAC con R.U.C N° 205293254888, ubicada en la ciudad de CAJAMARCA,

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las Srtas. JADY JHAEL FLORES ORTIZ y NELY AYDEE LLANOS CORTEZ, identificadas con DNI N° 73207195 ; 71954250 respectivamente, egresadas de la () Carrera profesional o () Programa de Postgrado de ADMINISTRACIÓN para que utilice la siguiente información de la empresa:

Datos generales de la organización e información filtrada mediante encuestas dirigida al personal de la misma.

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.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- () Ficha RUC
- () Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

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.

- (X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- () Mencionar el nombre de la empresa.



Ing. Ruddy Geresson Armas Malca
CCA PERÚ S.A.C.
GERENTE GENERAL

RUDDY GERSSON ARMAS MALCA
DNI:

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.



JADY JHAEL FLORES ORTIZ
DNI: 73207195



NELY AYDEE LLANOS CORTEZ
DNI: 71954250



FICHA RUC : 20529325488
CCA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Número de Transacción : 46171592
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : CCA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción : 14/04/2011
Fecha de Inicio de Actividades : 01/04/2011
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0021 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : 30/11/2017
Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 30/11/2017),BOLETA (desde 30/11/2017)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Actividad Económica Secundaria 1 : 4390 - OTRAS ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS DE CONSTRUCCIÓN
Actividad Económica Secundaria 2 : 4290 - CONSTRUCCIÓN DE OTRAS OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**
Número Fax : -
Teléfono Fijo 1 : 76 - 367468
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : 76 - 947613064
Teléfono Móvil 2 : 76 - 978374462
Correo Electrónico 1 : doris.bringas@cca-peru.com
Correo Electrónico 2 : ruddy.armas@cca-peru.com

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Departamento : LIMA
Provincia : LIMA
Distrito : LA MOLINA
Tipo y Nombre Zona : URB. LAS LOMAS DE LA MOLINA VIEJA
Tipo y Nombre Vía : JR. DE LOS CONQUISTADORES SUB
Nro : -
Km : -
Mz : E-1
Lote : 1-A
Dpto : 202
Interior : -
Otras Referencias : EDIFICIO 8
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 07/04/2011
Número de Partida Registral : 11127417
Tomo/Ficha : -
Folio : -
Asiento : -
Origen del Capital : NACIONAL
País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/04/2011	-	-	-



14/5/2021

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/04/2011	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2012	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2012	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/06/2011	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/06/2011	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/06/2011	-	-	-
SENCICO	01/04/2011	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -19261512	ARMAS MALCA RUDDY GERSSON	GERENTE GENERAL	13/07/1978	07/04/2011	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	JR. JULIO GUERRERO 104	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	06 - -	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40150771	COLINA ROJAS JAIME ENRIQUE	SOCIO	23/07/1978	06/04/2011	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		- - -	- - -	-		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -26729830	NARRO LEON LUISA MARIANELA	SOCIO	27/01/1977	27/08/2013	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		- - -	- - -	-		

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0006	OF.ADMINIST.	-	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	URB. CAMPO REAL AV. HOYOS RUBIO 1334	-	ALQUILADO
0005	SUCURSAL	-	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	URB. HORACIO ZEBALLOS JR. MARIANO IBERICO Mz M Lote 17	-	OTROS.
0004	DEPOSITO	-	CAJAMARCA CAJAMARCA LLACANORA	---- CPM LLACANORA JR. YANAMARCA I 000L	CERCA LA COLPA	ALQUILADO

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT

Fecha:14/05/2021

Hora:23:14



Anexo 6: VALIDACIONES DEL INSTRUMENTO

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: *Yuri Alexis Tullume Mecha*
 1.2. Especialidad: *Ing. de Sistemas*
 1.3. Cargo actual: *Docente Tiempo Parcial*
 1.4. Grado académico: *Doctor*
 1.5. Institución: *Universidad Privada del Norte*
 1.6. Tipo de instrumento: *Cuestionario*
 1.7. Lugar y fecha: *08/03/2021*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
Total		20	24				

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Instrumento de la variable *Rotación de Personal* validado a los bachilleres

Yuri Alexis Tullume Mecha

Firma y sello del Experto

Yuri Alexis Tullume Mecha
INGENIERO DE SISTEMAS
REG. CIP N°



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Juan Carlos Llaque Quiroz
- 1.2. Especialidad: Administración y Negocios
- 1.3. Cargo actual: Docente Escuela de Postgrado UPN
- 1.4. Grado académico:
 - Licenciado en Administración de Empresas
 - MBA (Magister en Administración de Negocios)
 - Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Hoja censal
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 03 de mayo de 2021

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total		4				
			0				

Coeficiente de valoración porcentual: $c = 80\%$

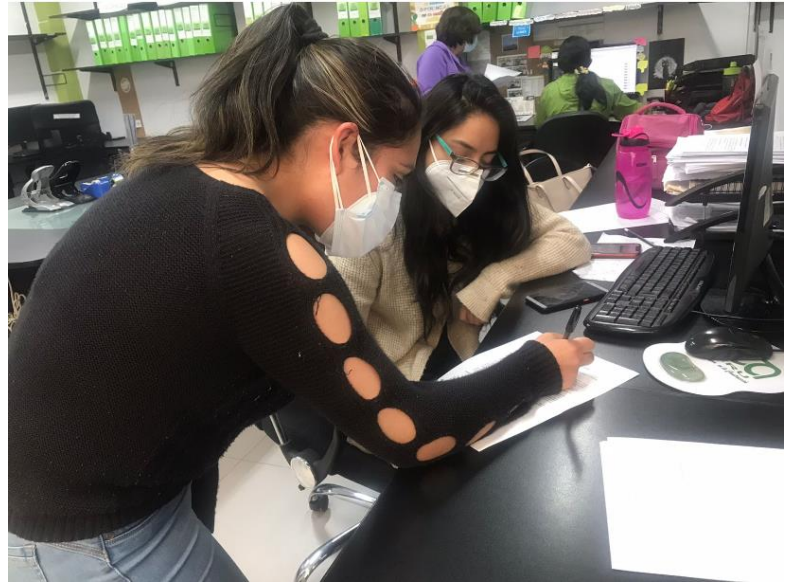
III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Instrumento de la variable Rotación de personal, validado a las bachilleres Nely Aydeé Llanos Cortez y Jady Yhael Flores Ortiz.

.....
Firma y sello del Experto



Anexo 7: EVIDENCIA



Anexo 8: Resultados del Censo

N° de personas	Número de Pregunta																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	48
2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	59
3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	64
4	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76
5	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	46
6	2	1	1	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	2	3	61
7	2	1	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	62
8	4	3	3	3	2	3	5	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	68
9	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	69
10	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	65
11	3	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	56
12	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	61
13	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	71
14	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	66
15	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	63
16	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	71
17	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	69
18	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	57
19	2	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	56
20	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	66
21	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	76
22	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	73
23	3	2	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	67
24	2	1	3	1	1	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	51
25	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	49
	0.84	0.67	0.71	0.49	0.43	0.49	1.23	0.33	0.49	0.54	0.33	0.53	0.52	0.42	0.54	0.67	0.53	0.39	0.53	0.50	0.54	0.42	71.42



Anexo 9: Resultado de la confiabilidad – Alpha de Combrach

Nivel de confiabilidad del instrumento

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

s_i^2 = es la varianza del item i

s_t^2 = es la varianza de la suma de todos los items

k = es el número de preguntas

K	22
Suma Vi	12.200
Vt	71.4167
Alfa	0.870

Reemplazando la fórmula para el primer instrumento aplicado en 25 personas, se obtiene un nivel de confiabilidad de **0.870**.