

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



TESIS:

**Indicadores de rotación de personal y su incidencia en el
desempeño de los trabajadores en la empresa Grupo
Panamundo S.A.C**

Para optar el título profesional de:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. Bizet Alieson PRADO LAURA
Bach. Rolando MENDOZA QUISPE

ASESOR:

Mg. Victor Raul RODRIGUEZ HURTADO

AYACUCHO - PERÚ
2024

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por darnos la oportunidad de tener un futuro mejor, a la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por habernos permitido lograr nuestras metas y objetivos propuestos.

A nuestro asesor el Dr. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado, por su apoyo en todo momento y por haber aceptado e iniciado junto a nosotros el trabajo de investigación, orientándonos y permitiéndonos aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto.

A todos los catedráticos de la Escuela Profesional de Administración de Empresas por el interés mostrado en nuestro trabajo brindándonos sus conocimientos, su apoyo para seguir adelante día a día y las sugerencias para culminar la presente tesis.

DEDICATORIA

A Dios, por darme una vida llena de bendiciones,
por su gracia y sabiduría que ilumina mi camino
en todo momento.

A mis padres Nilo Prado y Gladys Laura, quienes
a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar
y educación siendo mi apoyo en todo momento,
es por ellos que soy lo que soy ahora.

Bizet Alieson Prado Laura

Dedico el presente trabajo con todo mi cariño y
amor a mis padres, familiares y docentes, por el
apoyo incondicional constante, por llenar
nuestras vidas con su amor inmenso y sus
valiosos consejos hasta conseguir nuestros
objetivos.

Rolando Mendoza Quispe

RESUMEN

La investigación “Indicadores de Rotación de Personal y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C”. tuvo como objetivo demostrar en qué medida los indicadores de rotación de personal inciden en el desempeño laboral, por ende, también se tuvo los siguientes objetivos específicos, demostrar la influencia de la motivación en la comunicación efectiva, identificar la influencia de las relaciones humanas en el trabajo en equipo y explicar la influencia de las políticas salariales en la competitividad. La metodología empleada en el estudio se basó en el diseño no experimental, de nivel correlacional de tipo aplicada, con una muestra conformada por 92 trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., de la ciudad de Lima y Ayacucho. La recopilación de los datos se llevó a cabo por medio de la ejecución de los cuestionarios de preguntas como instrumentos. Se obtuvo como resultado una significancia bilateral de 0,000 siendo menor al margen de error 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,743 entre las variables de estudio. Es por ello, que se concluye que los indicadores de rotación de personal inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras claves Desempeño laboral, Indicadores, rotación de personal, trabajadores

ABSTRACT

The research "Indicators of Staff Rotation and its impact on the work performance of workers in the company GRUPO PANAMUNDO S.A.C". aimed to demonstrate the extent to which indicators of staff turnover affect job performance, therefore, the following specific objectives were also had, to demonstrate the influence of motivation on effective communication, to identify influence of human relationships on teamwork and explain the influence of wage policies on competitiveness. The methodology used in the study was based on the non-experimental design, of a correlational level applied, with a sample made up of 92 workers from the company GRUPO PANAMUNDO S.A.C., of the city of Lima and Ayacucho. The collection of the data was carried out through the execution of the question questionnaires as instruments. A bilateral significance of 0.000 was obtained by being less than the error margin 0.05 and a correlation coefficient of 0.743 between the study variables. That is why it is concluded that indicators of staff turnover affect the work performance of workers.

Keywords: Work performance, Indicators, staff turnover, workers

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. REVISIÓN DE LITERATURA	17
1.1. MARCO HISTÓRICO.....	17
1.2. MARCO TEÓRICO.....	23
1.3. MARCO CONCEPTUAL.....	50
1.4. MARCO REFERENCIAL	53
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	59
2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	59
2.2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	59
2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	60
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	61
2.5. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	62
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	62
2.7. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS	63
CAPÍTULO III. CAPÍTULO III. RESULTADOS	64

3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	64
3.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	90
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	94
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIA BIBLIOGRAFIA.....	104
ANEXOS.....	110
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	111
ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	112
ANEXO 03: CRUCE DE VARIABLES O CORRELACIONES	113
ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	115
ANEXO 05: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>En la empresa aprecian las opiniones de los trabajadores</i>	64
Tabla 2 <i>En los últimos periodos, la empresa realizó reconocimientos a los trabajadores</i>	65
Tabla 3 <i>En la empresa el jefe inmediato o alguien se preocupa por los trabajadores</i>	66
Tabla 4 <i>La empresa brinda alguna oportunidad de aprender y crecer en el trabajo</i>	67
Tabla 5 <i>En la empresa se realizan reuniones fuera del horario laboral</i>	68
Tabla 6 <i>Se mantiene una buena relación entre compañeros dentro de la empresa</i>	69
Tabla 7 <i>En la empresa se sienten acogidos por sus compañeros de trabajo.....</i>	70
Tabla 8 <i>Con qué frecuencia se inicia una conversación amena entre compañeros de trabajo ..</i>	71
Tabla 9 <i>Los trabajadores se encuentran conformes con el sistema de remuneraciones de la empresa</i>	72
Tabla 10 <i>La remuneración en la empresa retribuye al trabajo que realizan</i>	73
Tabla 11 <i>En la empresa, la remuneración es adecuada</i>	74
Tabla 12 <i>La remuneración en la empresa debería cambiar ya que no está acorde a las nuevas realidades (leyes, carga laboral, etc)</i>	75
Tabla 13 <i>Resultado general de la variable indicadores de rotación.....</i>	76
Tabla 14 <i>Se acostumbra prestar atención a las conversaciones que se realizan entre compañeros.....</i>	77
Tabla 15 <i>En la empresa se acostumbra preguntar al tener dudas</i>	78
Tabla 16 <i>Los trabajadores acostumbran a ser directos en sus conversaciones</i>	79
Tabla 17 <i>En la empresa se respeta las opiniones de los demás</i>	80
Tabla 18 <i>En la empresa suelen apoyarse entre compañeros de trabajo</i>	81
Tabla 19 <i>Los trabajadores de la empresa son conscientes con los objetivos institucionales</i>	82

Tabla 20 <i>En la empresa se suele ocasionar conflictos negativos en cada área de trabajo.....</i>	83
Tabla 21 <i>Se muestra iniciativa por parte de los trabajadores en la toma de decisiones en el equipo de trabajo</i>	84
Tabla 22 <i>En la empresa se llegan a alcanzar los objetivos institucionales.....</i>	85
Tabla 23 <i>La empresa afronta gastos para mejorar las competencias de sus trabajadores</i>	86
Tabla 24 <i>La empresa se encuentra en la capacidad de competir con empresas similares en el exterior.....</i>	87
Tabla 25 <i>La empresa se adopta a las políticas gubernamentales que dicta el estado</i>	88
Tabla 26 <i>Resultado general de la variable desempeño laboral.....</i>	89
Tabla 27 <i>Prueba estadística de Rho de Spearman – motivación y comunicación efectiva</i>	91
Tabla 28 <i>Prueba estadística de Rho de Spearman – relaciones humanas y trabajo en equipo ...</i>	92
Tabla 29 <i>Prueba estadística de Rho de Spearman – políticas salariales y la competitividad</i>	93
Tabla 30 <i>Prueba estadística de Rho de Spearman – indicadores de rotación de personal y desempeño laboral</i>	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aprecio de las opiniones de los trabajadores	64
Figura 2. Reconocimientos por parte de la empresa a trabajadores.....	65
Figura 3. Preocupación del jefe o empresa por el trabajador.....	66
Figura 4. Oportunidades de aprendizaje y crecimiento en el trabajo.....	67
Figura 5. Celebración de reuniones fuera de horario laboral.....	68
Figura 6. Buenas relaciones entre compañeros de trabajo	69
Figura 7. Sentimiento de acogimiento por sus compañeros de trabajo.....	70
Figura 8. Desarrollo de conversaciones amenas entre compañeros de trabajo	71
Figura 9. Conformidad del personal con el sistema de remuneraciones de la empresa.....	72
Figura 10. Sentimiento de retribución de servicios en base a la remuneración	73
Figura 11. Sentimiento de que la remuneración es adecuada	74
Figura 12. Cumplimiento del pago en base a las actuales leyes remunerativas	75
Figura 13. Resultados generales de la variable indicadores de rotación.....	76
Figura 14. Costumbre de atender las conversaciones que se realizan entre compañeros	77
Figura 15. Costumbre de preguntar si existen dudas	78
Figura 16. Costumbre de ser directos en las conversaciones.....	79
Figura 17. Respeto de las opiniones de los demás.....	80
Figura 18. Ayuda mutua entre compañeros	81
Figura 19. Consciencia de los objetivos de trabajo por parte del personal	82
Figura 20. Presencia de conflictos negativos en las áreas de trabajo.....	83
Figura 21. Iniciativa de los trabajadores en la toma de decisiones en equipos de trabajo	84
Figura 22. Consecución de los objetivos personales	85

Figura 23. Mejora de las competencias laborales a partir de afrontar gastos	86
Figura 24. Capacidad de competir con empresas similares en el exterior	87
Figura 25. Adopción de las políticas gubernamentales dictaminadas por el estado	88
Figura 26. Resultado de la variable desempeño laboral	90

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se encuentran en constante cambio y crecimiento, por ello requieren del personal adecuado para continuar con sus operaciones. Por causa de este crecimiento es natural que la rotación laboral ocurra en las organizaciones, pero cuando se desconocen las causas que incentivan la alta rotación laboral y del personal valioso en cualquiera de sus niveles jerárquicos, las organizaciones pierden el control de la misma y perjudican sus actividades.

La rotación de personal, considerada como la desvinculación del personal de una empresa por diferentes motivos, tiene un gran impacto en las organizaciones debido a que genera gastos innecesarios y un ambiente de tensión al no poder crear una estabilidad necesaria para el desarrollo óptimo de objetivos y metas. Teniendo en cuenta que esto puede ocurrir en cualquier momento, las empresas se preocupan porque no suceda, necesitando mejores estrategias organizacionales, por tanto, manejar o gestionar los indicadores que generarían rotación ayudaría a mantener al trabajador, ayuda también a su desempeño creando un entorno adecuado en donde el colaborador no tenga la intención de irse del mismo y su productividad aumente al contar con los elementos necesarios para su desenvolvimiento en la empresa.

En ese sentido, el presente estudio: “Indicadores de Rotación de Personal y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C”, nace ante el problema existente sobre los indicadores que favorecen a la rotación del personal, siendo que además de alejar a los trabajadores en la empresa puede estar reduciendo su desempeño, aspecto fundamental para toda empresa en su desarrollo gracias a los colaboradores y su energía puesta en su labor. Cabe indicar que la investigación se centró en el análisis de los

problemas presentados entre los periodos 2017 y 2018, dentro de las oficinas de Lima y Ayacucho de la empresa en cuestión.

El trabajo tiene como propósito incitar a que la empresa en mención realice las acciones necesarias para que optimice los indicadores que generan rotación y de este modo también se contribuya al desempeño de los trabajadores.

En el desarrollo de la investigación se buscará contrastar las hipótesis planteadas con los datos de información obtenida gracias a la recopilación de los datos, para que finalmente determinemos las conclusiones y recomendaciones para la empresa en estudio.

En el Perú, existe bastante nivel de rotación dentro de las empresas siendo un problema para estas, considerando la dificultad existente para mantener al personal debido a ciertos factores que influyen para que el trabajador se retire, esto afecta a las empresas reduciendo sus ganancias y mientras estos factores van incidiendo puede ir afectando al desempeño de estos, lo cual también es perjudicial para que las empresas puedan crecer. Esta rotación puede ser causada por la inexistencia de motivación del personal, debido a que el personal no se encuentre satisfecho con sus funciones y que este en busca de mejores oportunidades, sus expectativas no han sido satisfechas y quizá cuando este lo considere abandone el trabajo.

Tanto en Ayacucho como en Lima, existe una situación similar, dentro de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C, quien frecuentemente ha demostrado que existen altos índices de rotación del personal, debido a que en el 2015 presentó una tasa de rotación del 10%, mientras que en el 2016 presentó una tasa de rotación del 12%, esto a corto y a mediano plazo genera consecuencias negativas. Los trabajadores no se encuentran satisfechos con su puesto de trabajo debido a que se le asigna un puesto que no está acorde a su carrera profesional, se ha observado

también la eventualidad con la que el personal de la empresa renuncia a su trabajo por lo que resulta difícil cubrir el puesto de trabajo, a parte de una deficiente selección de personal debido al apuro de contratar personal, también hay problemas porque no se motiva a los colaboradores. Asimismo, la mala comunicación que llevan entre empleador y empleado fomenta a la falta de motivación sobre todo del personal. Pues, si bien se sabe que el trabajador constituye un recurso humano altamente imprescindible para la empresa, teniendo que ser la herramienta fundamental para la empresa. Otro problema son las políticas salariales ya que cuando la relación entre el incentivo y la autorrealización no corresponde sucede que el trabajador busca mejores oportunidades con mejor retribución, además cuando un trabajador se esmera por cumplir con el trabajo encomendado incluso trabajando horas extras y feriados no se le reconoce o no se le da un incentivo por el trabajo realizado, aunque este lo reclame. Asimismo, los directivos no fomentan las buenas relaciones humanas que conlleva a que el personal no tenga clima laboral estable y que su desempeño disminuya y que pasado un periodo este abandone su trabajo.

De esta manera es posible detectar de acuerdo a lo mencionado que existencias deficiencias en el desempeño de los trabajadores y ciertos factores que predisponen a la rotación del personal, de seguir así, mucho de los trabajadores bajarán sus niveles de desempeño laboral y en el peor de los casos se retirarán, lo cual afectará enormemente a la empresa en estudio, perjudicando el alcance de las metas y su desarrollo en conjunto.

De la problemática mencionada se ha formulado la siguiente pregunta: ¿En qué medida inciden los indicadores de rotación de personal en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.?, de estas preguntas se determinaron las siguientes de modo específico: ¿Cómo la motivación influye en la comunicación efectiva de los trabajadores

en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.?, ¿De qué manera las relaciones humanas influyen en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.? y ¿En qué medida las políticas salariales influyen en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.?

De la misma manera el objetivo general fue: Demostrar en qué medida los indicadores de rotación de personal inciden en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Los objetivos específicos fueron: Demostrar la influencia de la motivación en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., identificar la influencia de las relaciones humanas en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. y explicar la influencia de las políticas salariales en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

También, la hipótesis general fue: Los indicadores de rotación de personal influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Sus respectivas específicas fueron: La motivación influye significativamente en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., las relaciones humanas influyen significativamente en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C y por último las políticas salariales influyen significativamente en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

El estudio tendrá un gran aporte para la empresa, debido a que se elaboró para incentivarla e implementar las estrategias adecuadas para gestionar adecuadamente los indicadores que influyen a que los trabajadores se retiren y a su vez optimizar su desempeño, para que generen mayor rentabilidad a la empresa y dar satisfacción a los mismos con el trato que se merecen. Por otro lado, la investigación permite el análisis de los problemas evidenciados en el periodo 2017 y 2018 dentro de las oficinas de Lima y Ayacucho, permitiendo de esta manera identificar aspectos que contribuyen a su solución a fin de prevenir hechos similares en un futuro.

Es importante además porque ayudará a abordar una problemática importante, sustentado por teorías existentes, también aporta bastante por ser un estudio con temas poco tratados a nivel local aportando a otros estudios en el futuro.

CAPÍTULO I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. MARCO HISTÓRICO

1.1.1. Rotación de Personal

A lo largo de la historia se toma como punto de partida a Fayol (1930), en su principio “Estabilidad de Personal”, donde menciona que al tener un nuevo gerente en la organización, este necesitará tiempo para poder adaptarse, en el supuesto que tenga las aptitudes necesarias para el puesto, en el caso que este nuevo empleado sea retirado antes de haber cumplido el periodo de aprendizaje, no habrá tenido la oportunidad de desenvolverse de forma eficiente en el cargo. En conclusión, Fayol en la teoría clásica de la administración en el principio, periodo de adaptación de los gerentes, menciona claramente el tiempo que requiere un gerente para poder adecuarse en el cargo, para que con ello puedan ser más productivos y rendir adecuadamente, pues si aumenta la rotación se corre el riesgo desperdiciar un buen gerente.

Por otro lado en 1955 Henry A. Landsberg realizó una investigación, con los datos obtenidos por Elton Mayo, el cual realizó entre los años de 1924 y 1932 en una fábrica de chicago (Hawthorne Wors), en donde menciona el efecto de la luz en la productividad, con uno de sus principales objetivos, el de mejorar el índice de rotación; se procedió dando comodidad al trabajador y este respondió con un buen desempeño; por el contrario Landsberg concluye que dichos trabajadores solo aumentaron su productividad por la simple razón de ser seleccionados, es decir por factores motivacionales.

Coadyuvado al estudio de la rotación de personal (Porter, 1973), recopilaron información de los 10 a 12 últimos años referidos a indicadores de rotación de personal, concluyendo en la relación de los indicadores de rotación con la satisfacción laboral y a la vez con las recompensa extrínsecas, es decir que abarcaron de un simple diagnostico a relacionarlo con otros tipos de indicadores como es el caso de la motivación.

Por otro lado (Lucker, 1987) al realizar un estudio en la industria maquiladora en México debido a la alta tasa de rotación de personal que sufría la industria de ese entonces, clasifica a la rotación de personal en dos tipos: Voluntariamente, las cuales se dan por razones de resignación o renuncia; e involuntaria, las cuales se dan a razón de muerte, despido o jubilación.

Para Arias y Heredia (2006) "Las empresas las organizaciones experimentarán transformaciones sustanciales por ello aquellas estructuras compuestas por muchos niveles y cientos de puestos diferentes, así como empleadores de miles de personas tienden a reducir sus dimensiones". Lo dicho por estos autores refleja que las organizaciones no son estáticas, a diario van cambiando empezando de la parte primordial y de las cuales dependerá el cambio y transformación de las organizaciones en una época competitiva, esto debe empezar con la buena selección de personal de un área determinada, que tenga las condiciones y conocimientos necesarios.

Los estudios con respecto a la rotación de personal es variado al pasar de los años, en su contribución (Newstromm, 2007) menciona la importancia de la retención de los buenos elementos; también que el manejo de los índices depende de la importancia que tiene el personal; es decir que la rotación también es conveniente para poder desprenderse

del personal que hace daño a la organización, por ende el índice de rotación será alta por una razón justificada; acotando (Román, 2009) menciona un tipo de rotación interna, es decir el traslado de los trabajadores en forma de capacitación a las demás áreas de la organización con el objetivo de que dicho trabajador obtenga los conocimientos de las faces por las que pasa la empresa.

En definición Rodríguez (2007) hace referencia a que el índice de rotación de personal “está basado en el volumen de entradas y salidas de personal, en relación con los recursos humanos, disponibles en ciertas áreas o departamento de la organización, dentro de cierto periodo en términos porcentuales”.

Además que (Gasalla, 2015) haciendo un aporte importante a la teoría menciona que en los objetivos para la Dirección y Desarrollo de Personas se aboca al lineamiento de los objetivos institucionales y los objetivos individuales del individuo y para ello se necesita una buena selección de personal, un buen índice de rotación, entre otros; es decir que según las nuevas corrientes de recursos humanos la rotación de personal y otros indicadores son tomados como base para poder elaborar un buen plan de desarrollo de personas.

1.1.2. Desempeño Laboral

A lo largo de la historia la evaluación del desempeño jugó un papel muy importante para las organizaciones. Es tan antigua como el mismo hombre, y a la vez ha ido evolucionando a la par con el pensamiento del mismo, es decir que también las

evaluaciones de desempeño también se ha ido mejorando con nuevas técnicas y estrategias en busca de la efectividad y tácitamente buscando la mejora continua.

La evaluación del desempeño empezó a darse como tal en plena revolución industrial en el siglo XIX, (Effringham, 1857) cuando Robert Owen estructuró su propio sistema en su empresa textil localizada en New Lanark-Escocia, el cual consistía en entregar un libro de anotaciones a cada trabajador, en donde el supervisor tendría que registrar los reportes diarios de su desempeño, dichos libros se encontraban estructurados por colores, ya que cada color simbolizaba el nivel de desempeño que tenía el empleado; todo ello se utilizaba para que se tomen decisiones con respecto al personal.

Posteriormente, en 1842 Estados Unidos promulga una ley, la cual consistía en exigir obligatoriamente una evaluación anual, esto repercutía en el ámbito privado y público, dando como consecuencias la aplicación de estrategias cada vez mejores para la evaluación del desempeño, incluso abarracado a la medición de competencias, resultando así perfiles de puesto y con todo ello mejorando el desempeño de los empleados.

A medida que la teoría iba evolucionando (Taylor, 1919) mediante cálculos matemáticos realizados en la producción del hombre y la máquina pudo determinar parámetros de producción; es decir, a través de su estudio formó un concepto claro de la cantidad y calidad que produce un obrero y una máquina, se estimó cuanto se necesitaría para alcanzar producciones ideales con los esfuerzos óptimos de dichos obreros. Para ello, establece principios, de los cuales se mencionan a tres que van acorde a la evaluación de desempeño laboral, las cuales son: selección y capacitación para dichos hombres; el estudio tiempos y movimientos; elaborar formas de remuneración que vayan acorde a su

rendimiento; y a partir de esta iniciativa se fueron desarrollando nuevas corrientes para evaluar el desempeño laboral.

En su aporte a la teoría del desempeño laboral (Murphy, 1990), quien realiza estudios concluye que existen diferencias en las conductas en los puestos de trabajo; para ser más específicos 4, las cuales son: Conductas destructivas, conductas referidas a la pérdida de tiempo, conductas que están orientadas a la tarea y conductas interpersonales; las cuales sirven para medir el desempeño de los trabajadores.

Los nuevos enfoques de evaluación fueron avanzando de acuerdo a al contexto de su época; es así que (Villegas, 1997) menciona que la evaluación de desempeño se plasma en una evaluación que esta metodológicamente estructurada, el cual mide necesariamente las debilidades, capacidades y otros factores que inciden directamente en la productividad del trabajador; este instrumento de medición servirá para cada nivel estructural de la organización, con el cual se podrá analizar los resultados y la realización de los trabajos establecidos; con todo ello se podrá idear estrategias para la mejora del desempeño en la organización..

Al pasar de los años se fue implementando nuevas estrategias de medición, pero lo que más resaltante en un contexto mundial es el establecimiento de las Normas Cubanas en el 2007, para ser más específicos de la 3000 a la 3007, las cuales consisten en el impulso del capital humano, en lo relacionado a desempeño laboral se encuentra en las Normas Cubanas del 3000 al 3002; en donde mencionan que el desempeño será medido en función al nivel de eficiencia y eficacia con que cada empleado realiza sus labores en un tiempo determinado, todo ello servirá como punto de partida para poder generar planes de

capacitación o de desarrollo para la mejora de la productividad y así alcanzar los objetivos institucionales.

José Alberto (2007): Evaluación del desempeño históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador. Posteriormente, así como fue evolucionando el modelo de recursos humanos, se fueron establecidos generaciones del modelo a tal punto que hoy en día podemos encontrar ejemplos de evaluaciones de cuarta generación.

La evaluación del desempeño no es un fin el mismo, sino un instrumento, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. La evaluación del desempeño ocurre ya sea que exista o no un programa formal de organización. Los superiores jerárquicos están siempre observando la forma en que los empleados desempeñan sus tareas y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización. La mayoría de las organizaciones grandes han creado un programa formal, diseñado para facilitar y estandarizar la evaluación de los empleados; sin embargo, resulta poco trabajada la evaluación a nivel de pequeña y mediana empresa.

Los programas de evaluación son fundamentales dentro del sistema de recursos humanos en cualquiera compañía. Estos además contribuyen a la determinación del salario, a la promoción, al mejoramiento continuo, al establecimiento de planes de capacitación y desarrollo para investigación y para acciones de personal tales como traslados, suspensiones, y hasta despidos.

También las formas de evaluación de desempeño fueron cambiando, es así que (Morales, 2009) Menciona que toda evaluación de desempeño debe realizarse por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación, para poder observar los resultados que se tiene en el trabajo y comparar con los objetivos institucionales; este autor menciona que al no evaluar el desempeño, será difícil alcanzar el desarrollo individual.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. Rotación de Personal

(Robbins, 2005) Menciona a la rotación de personal como al retiro de forma permanente ya sea voluntaria o involuntaria, provocando incomodidades en el personal ya que genera costos en las diferentes etapas del proceso de selección , además de la capacitación y el trauma laboral que ocasionará a los demás compañeros de trabajo; menciona que al igual que el ausentismo los gerentes no podrán eliminarlos pero si minimizarlos sobre todo entre los colaboradores con alto nivel de desempeño y los que son difíciles de alcanzar.

Sin embargo (Chiavenato, 2007) señala que el enunciado de rotación de personal se usa para definir la varianzas que existe entre el ambiente y el personal de una determinada organización; es decir, representa el volumen de intercambio que se da entre el ambiente y la organización, el cual está representado por las personas que ingresan y salen de la empresa.

(García, 2010) la rotación del personal se relaciona en muchas ocasiones con la insatisfacción por parte del personal respecto a sus funciones, y a las políticas de

trabajo, es por ello que el trabajador evalúa la posibilidad de dejar su puesto, ello con el fin de obtener mejores beneficios, la rotación de personal resulta ser un perjuicio en la entidad, ya que cubrir los puestos que un trabajador abandona genera incurrir en gastos, gastos que se requieren para el proceso de selección y para el proceso de capacitación, asimismo la rotación de personal genera que la productividad también se vea afectada y en algunas ocasiones puede generar inadecuado clima laboral, por otra parte la rotación de personal puede ser evitada siempre que esas insatisfacciones sean atendidas de la mejor manera posible, y en beneficio de la entidad, cabe decir que la rotación del personal también puede generarse por otras causas que no son la satisfacción.

(Babson, 1978) viene a ser la transición de un personal, es decir un puesto es abandonado por trabajador dando lugar a que otro trabajador ocupe dicho puesto y cumpla las funciones abandonadas, la misma que causa preocupación a la empresa siempre que esta se desarrolle de manera continua, es decir cada corto periodo de tiempo, puesto que genera un costo, costo en la cual tiene que incurrir la empresa para lograr que las funciones y/o actividades abandonadas no se estanquen en el tiempo.

(Castillo, 2006) la rotación de personal viene a ser el hecho de que la empresa no cuenta con personal fijo, es decir que existe personal que se retira y otros nuevos entran a laboral y/o ocupar el puesto que se está libre, esta rotación puede ser realizada de manera constante o a largo plazo, sin embargo aquellas que suceden de manera constante son las que preocupan a la empresa, pues ello genera en la empresa una erogación de dinero que en ocasiones no se prevén, la misma también que si la empresa

no cuenta con acciones referentes a ello, puede ser perjudicial para el normal desarrollo de la empresa.

1.2.1.1. Causas de Rotación de Personal

Según (Chiavenato, 2007) las causas de la rotación de personal son debido a la existencia de fenómenos, los cuales repercuten en el desempeño laboral de acuerdo a su intensidad; entre los fenómenos externos se encuentra: La situación de la oferta y la demanda de recursos humanos, la coyuntura económica, oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, entre otros y entre los factores internos se encuentra: política salarial de la organización, política de prestaciones de la organización, tipo de supervisión, cultura organizacional, política disciplinaria de la organización.

Según Robbins (1999) la satisfacción es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que el comportamiento. Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo. Una de las formas más frecuentes de manifestarse la insatisfacción consiste en el abandono de la organización que se comienza con la búsqueda de otro empleo y que culmina con la renuncia cuando aparece lo que el trabajador está buscando.

Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral, sobre todo si la persona insatisfecha constituye recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega importante papel en dicha elección.

Rodríguez (2007) define este fenómeno puede ser causado por el hecho de fallar en el proceso de selección de personal, ya que, muchas veces no existe planificación estructurada de sus métodos, por lo tanto pueden obviarse puntos importantes al caracterizar el perfil que se busca para cubrir las vacantes. Igualmente, entra en juego la posibilidad que el reclutamiento masivo no permita la correcta evaluación de los aspirantes y a su vez no se cumpla a cabalidad con el proceso y sus etapas.

Puchol (1994) La fluctuación laboral refleja los movimientos de entradas y salidas definitivas que se presentan por los trabajadores en una organización durante un cierto período de tiempo, mayormente de forma continua. Las salidas pueden ser causadas por diversos aspectos y son agrupadas por de la forma siguiente: bajas biológicas son aquellas salidas relacionadas con el término de la vida laboral de las personas también denominadas bajas inevitables, bajas socialmente necesarias, bajas por motivos personales, bajas por motivos laborales depende de la organización y bajas por decisión de la propia empresa. En relación a esto, las salidas que ponen de manifiesto una ineficiente gestión de los recursos humanos son las relacionadas con motivos personales y laborales aunque en algunas organizaciones existe tendencia a reflejar estas salidas como decisión del trabajador ocultando el verdadero motivo de ellas, tergiversando la situación real , en otros casos es el trabajador el que oculta el motivo real de su salida con el único fin de marcharse lo más rápidamente posible y de esta forma no perder el nuevo empleo que ha encontrado.

Una de las causas más comunes que desde el punto de vista laboral aumenta la rotación laboral en las organizaciones en los últimos años es la relacionada con el

contenido del trabajo y los salarios cuando esta relación no se corresponde, el trabajador tratará de buscar solución a esta situación dentro o fuera de su centro laboral, según sea posible aunque en el país existe sistema de tarifas que establece que trabajos iguales reciben retribuciones iguales, esta relación puede vulnerarse por una serie de beneficios adicionales que pueden hacer que determinados tipos de trabajos sean más ventajosos y atractivos que otros, de ahí el éxodo que se ha producido en la última década hacia los llamados sectores emergentes en la economía como lo es el turismo.

Otra de las causas que comúnmente reflejan las investigaciones relacionadas con las salidas de los trabajadores son las condiciones laborales. Cuando el ambiente laboral donde el trabajador desempeña su labor no es el más adecuado hace que este se sienta insatisfecho y desmotivado a la realización de sus tareas y en casos extremos conduce a la rotación laboral. Otra causa está relacionada con el sistema de estimulación moral y material en la empresa que hace que los trabajadores se desmotiven y decidan marcharse porque emocionalmente no se sienten parte de ella.

Otro motivo que alegan los trabajadores es que consideran que el sistema de pago vigente no corresponde al esfuerzo realizado y con los resultados obtenidos sobre todo en trabajos manuales y altamente monótonos que repercuten en temas de salud y se toma irrelevante.

1.2.1.2. Efectos de la Satisfacción laboral

(Arbaiza, 2010) la satisfacción es uno de los factores más importantes por la cual se genera la rotación del personal, y tanto la insatisfacción y la satisfacción dentro de la entidad son demostradas por parte del trabajador, manifestaciones a las cuales la empresa debe dar importancia, estas manifestaciones se pueden dar tanto a nivel personal como a nivel empresarial:

- **Nivel personal**, dentro de este nivel, el trabajador que presente insatisfacción puede presentar malestares en su salud, tanto en la salud física y mental, pudiendo causar ansiedad, estrés y/o depresión; por otra parte puede presentar actitudes inadecuadas para con las personas que lo rodean, pudiendo ser amigos familiares.
- **Nivel empresarial**, el trabajador que se siente insatisfecho, presenta actitudes negativas dentro de la empresa, estas pueden ser el ausentismo, los trabajadores suelen faltar a cumplir con sus obligaciones, perjudicando así el normal desarrollo de las actividades empresariales, la rotación es otro de efectos que puede tener, así como los reclamos respecto a aquello que causa dicha insatisfacción, se muestran actitudes inadecuadas al momento de interactuar con los compañeros de trabajo, así como también puede perjudicar la eficiencia de los trabajadores al momento de cumplir con sus funciones, pudiendo reducir la productividad del mismo.

1.2.1.3. Ventajas y Desventajas de Rotación de Personal

(Newstromm, 2007) Encuentra la existencia de efectos negativos, a los cuales el autor los denomina como desventajas y estas son: Costos de separación, costos de capacitación de nuevos trabajadores, costos del puesto vacante, costos de reemplazo; del mismo modo menciona las ventajas de la rotación de personal las cuales son: más oportunidades para promociones internas (ascensos), hacer a un lado a los empleados conflictivos y la obtención de experiencias de los nuevos trabajadores.

1.2.1.4. Medición del índice de Rotación de Personal

Según (Chiavenato, 2007) menciona la forma de medir la rotación de personal y lo denomina como índice, el cual consiste en el volumen ingreso (entradas) y separaciones (salidas) de trabajadores en comparación con los trabajadores que se encuentran laborando en la organización en un determinado lapso de tiempo, el cual deberá realizarse en términos porcentuales.

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

Donde:

I: Ingreso de trabajadores.

S: Separaciones (voluntario e involuntario)

PE: Trabajadores promedio en un periodo determinado.

1.2.1.5. Costos de Rotación de Personal

Entre las desventajas mencionadas anteriormente, una de las más significativas son los costos en el que se incurre a causa de la rotación de personal, por el cual (Chiavenato, 2007) los clasifica en tres tipos: Los costos primarios (de reclutamiento y selección, de registro y documentación, de integración, de separación), de costos secundarios (repercusiones en la producción, repercusiones en la actitud del personal, costo laboral extraordinario, costo operativo extraordinario) y costos terciarios (costos de inversión extraordinario, perdidas en los negocios).

(Babson, 1978) la rotación de personal genera costos, puesto que el nuevo personal que debe cubrir y cumplir con las funciones del puesto, ello de acuerdo a las exigencias y necesidades de la empresa, para lo cual la misma incurre en costos para realizar una adecuada selección del nuevo personal, asimismo se incurre en costos de capacitación siempre que sean necesarios para potenciar las capacidades del nuevo personal, con el fin de optimizar sus funciones respecto al puesto que va a ocupar.

1.2.1.6. Dimensiones de Rotación de Personal.

La rotación del personal se enmarca en la teoría de Maertz (2004), quien tomó algunos aspectos de la teoría de March (1958) como las políticas salariales, así como las relaciones laborales o relaciones humanas y otras cuestiones que incidan en la decisión de continuar o desertar del trabajo mediante la motivación (siendo el grado de actitud positiva que tiene cada colaborador frente a su organización) (Zimmerman, Swider, & Boswell, 2019). El modelo aporta al estudio de rotación de personal pues integra dichos

aspectos como determinantes que condicionan la permanencia del trabajador en la organización (Hernández, Hernández, & Mendieta, 2013). Además, existen diversos autores que apoyan esta categorización, empleando básicamente dos teorías: la Teoría de los Dos Factores de Herzberg y la Teoría del Intercambio Social, para sustentar la influencia de la motivación (primea teoría), las relaciones humanas y la política salarial (segunda teoría) sobre la rotación laboral.

En este sentido, de acuerdo a Lyons & Bandura (2020) los trabajadores pueden decidir permanecer en su lugar de trabajo debido a múltiples razones, las cuales pueden ser agrupadas en tres categorías: motivación, relaciones humanas y política salarial (p. 2). En primer lugar, la motivación se relaciona con el apego emocional, la aceptación de los objetivos y valores de la organización y el deseo de permanecer. De manera que, cuando un trabajador se encuentra motivado, se desempeña de una forma tal, que genera valor para la organización y/o supera las expectativas normales. Por lo tanto, los trabajadores motivados tienden a quedarse. En segundo lugar, las relaciones humanas implican la percepción de un clima laboral solidario y un sentido de trato justo (justicia organizacional). Además, se incluye el apoyo gerencial y organizacional percibido para el desarrollo de los trabajadores. Finalmente, la política salarial, está asociada a la satisfacción del trabajador, la cual está determinada por un sentido de salarios justos y una política de beneficios.

Por su parte, Mumtaz & Hasan (2018) hallaron que entre los determinantes de la rotación laboral se encontraban la motivación, las relaciones humanas y las políticas salariales. De acuerdo a los autores, la motivación del trabajo proviene

fundamentalmente de los líderes de la organización (p. 4). Por lo tanto, los líderes cumplen un rol crucial en la construcción y el incremento de la eficacia y eficiencia de los trabajadores, lo cual aumentará su confianza hacia la organización y su compromiso y les brindará una gran satisfacción laboral. En cuanto a las relaciones humanas, los autores señalaron que los trabajadores tienden a dejar sus actuales trabajos debido a que no comparten buenas relaciones con sus superiores, teniendo que afrontar comportamientos inapropiados y muchas consecuencias si no se van. Por último, en relación a la política salarial, los empleados tienden a sus trabajos porque necesitan más dinero, incentivos y, a veces, lo que se les ha dado como salario o beneficio no es suficiente para cubrir sus gastos.

Motivación

Según Gomez (2008) el empleado al estar mejor motivado estaría dispuesto a ofrecer un mejor producto de calidad y con ello el logro de los objetivos; al contrario, al no encontrarse motivados no estarían dispuestos a realizar dichos trabajos con la calidad pertinente y con ello provocando una posible rotación de personal; por otro lado (Robbins, 2005) define a la motivación como un conjunto de procesos responsables que realiza con deseo el individuo para poder lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad físicas y mentales que tiene para poder realizar sus necesidades individuales; es decir que el comportamiento de los trabajadores dependerán de sus mismos objetivos y si estos van acorde con los objetivos institucionales, resultará con un buen desempeño laboral; además que a partir de la afirmación del autor mencionado líneas arriba se recogen tres elementos clave: esfuerzo,

objetivos organizacionales y necesidades; las cuales son de utilidad para evaluar la motivación; en conclusión el autor se refiere a que motivar a los trabajadores para que estos logren altos niveles de desempeño es un problema para los gerentes por lo que siguen buscando soluciones, dependiendo el contexto (Maertz & Griffeth, 2004).

La teoría de los dos factores de Herzberg, define a la motivación como el acto o proceso de darle a alguien una razón, estímulo para hacer algo, siendo el resultado de la interacción entre los factores conscientes e inconscientes. La motivación tiene un efecto sobre la intensidad, dirección y persistencia de la conducta prevista por la persona, lo que puede conducir a grandes resultados cuando se hace correctamente. De manera que, la motivación es una herramienta eficaz y poderosa para desencadenar la intención y la tendencia a continuar o comenzar a realizar una tarea. En este sentido, los empleados desmotivados tratan de evitar su lugar de trabajo tanto como sea posible, optando por salir de la organización si se les presenta la oportunidad. En esta situación, las recompensas e incentivos en el trabajo como bonificaciones, tiempo libre remunerado, dinero en efectivo y beneficios de viaje son una influencia motivadora y factores diseñados para motivar el comportamiento del empleado (Chiat & Panatik, 2019, p. 6).

Relaciones Humanas.

Barceló (2009) menciona que las personas tendrían una reducida posibilidad de sobrevivir poniéndose en el caso de que viviera en un mundo donde exista la más absoluta soledad, y que no existiera ninguna persona alrededor; en tal sentido en individuo no interactuaría con nadie, no escucharía a nadie y por consiguiente moriría de soledad. La naturaleza del ser humano radica en poder vivir con otros individuos;

cuando el ser humano establece relaciones con otros individuos, sus conductas y actitudes tienden a realizarse en tal forma que condiciona el proceso de relación; además, el autor menciona que las relaciones que se mantiene con otras personas afectan a los individuos y los transforma, lo que hace a los individuos es a razón de las interacciones que se tiene (Maertz & Griffeth, 2004).

La Teoría del Intercambio Social fundamenta la relación entre las relaciones humanas y la rotación laboral. Dicha teoría tiene como premisa central la interacción humana, por lo tanto, se centra en las relaciones sociales y los lazos personales entre los actores que configuran el intercambio de recursos y beneficios. La evidencia empírica sobre dicha teoría destaca que las relaciones se convierten gradualmente en confianza, lealtad y compromisos si esas preocupaciones se rigen por "reglas" de intercambio. Dentro del lugar de trabajo existen dos formas de relaciones: relaciones económicas (corto plazo) e intercambio social (asociación personal cercana y responsabilidades abiertas). De manera que, los empleados que obtienen apoyo económico y socioemocional en la empresa, parecen estar en deuda con ella y se comprometen con el trabajo, aumentando su intención de quedarse como retribución. Además, el nivel de comportamiento organizacional positivo manifestado por los empleados puede mejorar la moral de los empleados, reduciendo sus intenciones de irse (Obeng et al., 2021).

Política Salarial

Chiavenato (2007) define a la política salarial como un conjunto de principios y directrices que contrasta la orientación y filosofía de la empresa, lo cual se relaciona con el aspecto remunerativo de la organización. Dichas directrices deben de guiar a las

normas que regirán en un futuro, lo mismo con las decisiones a tomarse con respecto a cada uno de sus trabajadores; la política salarial es dinámica ya que se va modificando a razón que pase el tiempo ya sea por el aprendizaje o perfeccionamiento. El autor menciona que la política salarial debe de incluir: la estructura de puestos y salario, el cual se refiere a la remuneración de acuerdo al puesto; salarios de admisión, el cual se refiere a las escalas salariales; previsión de reajustes salariales, el cual hace referencia a dichos reajustes por determinación legal. El objetivo de la remuneración es la de ser un sistema de premios equitativos tanto como para la organización como para las personas (Maertz & Griffeth, 2004).

La relación entre la política salarial y la rotación laboral se puede explicar a través de la teoría del intercambio social, la cual, como se había señalado líneas arriba, es un proceso de intercambio entre dos partes que son mutuamente contingentes y mutuamente gratificantes. De este modo, un sentido de apego y compromiso hacia la organización se construye mediante un alto nivel de intercambio social. En este sentido, los empleados que tienen una alta percepción positiva de la relación de intercambio tienen menos probabilidades de dejar la organización. La teoría del intercambio social señala que las organizaciones y gerentes pueden brindar apoyo organizacional para lograr actitudes y comportamientos deseables por parte de los empleados. De manera que, los empleados permanecerán en su trabajo si están satisfechos con su salario en su organización (Chukwu et al., 2019, p. 342).

1.2.2. Desempeño Laboral

Para poder abordar a este rubro se toma en cuenta a (Hellriegel, 2009), quien menciona que desempeño está vinculado en la forma en que los trabajadores de una organización practiquen las siete competencias clave, el cual todo gerente o líder debe poseer para para poder ser efectivo las cuales son: Competencia personal, competencia para la comunicación, competencias para la diversidad, competencia de ética, competencias transcultural, competencias en equipo y competencias para el cambio.

Mientras (Robbins, 2005) menciona como a la administración del desempeño como un proceso, las cuales tienen normas y que con estas se evalúa a los trabajadores con el fin de tomar decisiones de recursos humanos objetivas, además de servir de respaldo documentario que sustentan a estas decisiones.

(Chiavenato, 2007) Menciona que se trata del comportamiento del empleado en comparación con los objetivos organizacionales que se pretendían alcanzar; es decir que el desempeño implica el diagnostico de forma individual con el fin de tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales pretendidos.

(Rodríguez, 2011) el desempeño laboral es la percepción que se tiene de las funciones desarrolladas por el personal, las mismas que reflejan las diversas cualidades y competencias que posee el mismo, el desempeño puede representar un indicador para la administración respecto a la eficiencia de las funciones de cada trabajador, la cual se puede visualizar mediante el trabajo mismo realizado, así como mediante la actitud que este muestre o presente al momento de desarrollar sus funciones, cabe decir que un adecuado desempeño laboral del personal genera y contribuye en la competitividad de la

empresa, por ende genera beneficios, de allí la importancia que tiene el recurso humano en el desarrollo de la entidad.

(Alles, 2015) el desempeño laboral es la manera como un trabajador se va desenvolviendo al momento de cumplir con sus funciones dentro de la empresa, en las cuales va aplicando las diversas capacidades y competencias que posee, con el fin de cumplir metas y objetivos, sin embargo, este desenvolvimiento puede ser eficiente o deficiente respecto a las necesidades de la empresa, para lo cual la empresa plantea acciones de solución.

(De la torre, 2009) el desempeño laboral viene a ser el resultado de la motivación que posee el personal al momento de desarrollar sus funciones en el desarrollo de las actividades de la entidad, en dichas funciones plasma las capacidades que pueda poseer, el desempeño laboral que muestra un trabajador puede ser influenciado por factores intrapersonales e interpersonales, ya que las emociones a igual que el ambiente en el que se encuentra puede ser percibida por el mismo como bueno o malo, por ende reflejándose en los resultados de su trabajo.

(Martinez, 2013) el desempeño laboral resulta ser de suma importancia en el desarrollo de una empresa, pues permite contar o acceder a información respecto a los trabajadores, respecto al rendimiento que tienen los trabajadores al cumplir con sus funciones, lo cual contribuye con información confiable para la toma de decisiones respecto a temas relacionadas al personal, el desempeño laboral que presentan los trabajadores dentro de la empresa muchas veces son influenciadas por la satisfacción

que el personal tiene, por lo que la empresa deberá prestar mayor interés en lograr mantener satisfecho a los trabajadores.

(Chiang, Martín, & Nuñez, 2010) es aquella capacidad que posee un trabajador para cumplir con sus funciones y tareas encomendadas por la empresa, la misma que puede ser realizada en un determinado tiempo establecido, el desempeño laboral permite que los trabajadores cumplan con las metas y objetivos establecidos, lo cuales a su vez se ven reflejados en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, cabe decir que el desempeño de los trabajadores pueden ser influenciadas por el ambiente empresarial que lo rodea, por lo que la empresa debe interesarse en generar un entorno positivo para los trabajadores.

(Organización para la cooperación y el desarrollo E, 2014) es aquel resultado que se obtiene por el adecuado manejo por parte de la administración, así como del liderazgo que se desarrolla por parte de la misma, ya que es la administración la que logra motivar al personal para el cumplimiento eficiente de sus funciones, por lo que el desempeño es la manera como el trabajador se desenvuelve frente al cumplimiento de sus funciones y tareas encomendadas, para lo cual hace uso de las capacidades que posee, entendiéndose también que el desempeño laboral es explotar las capacidades que posee con el fin de obtener resultados positivos que permitan contribuir en el logro de objetivos empresariales.

(Werther & Davis, 2008) resulta ser la manera como los trabajadores cumplen con sus labores, donde estas deben estar direccionadas al logro de los diversos objetivos que la entidad se plantea, entendiéndose que el logro de los objetivos de desempeño

conlleva al logro de objetivos institucionales, ello se logra mediante el compromiso y la identificación de los trabajadores para con la empresa, el desempeño que cada trabajador se ve influenciada por diversos factores, así como por la percepción que los trabajadores tienen de todo lo que los rodea, el desempeño laboral es de suma importancia para el desarrollo de toda empresa y/o organización pues los trabajadores constituyen un recurso de suma importancia.

1.2.2.1. Estrategias de desempeño

(Hellriegel, 2009) las entidades buscan generar adecuado desempeño por parte de los trabajadores, por lo que se debe tomar acciones o plantear estrategias, es así que uno de las estrategias que mayormente se utiliza en las entidades es el de generar programas de recompensa, con el fin de lograr motivar a los trabajadores en el desempeño de sus funciones, pues ello genera que los trabajadores entiende que su esfuerzo será retribuido por parte de la entidad, por ello que estas estrategias de recompensa deben ser elaboradas de acuerdo a las siguientes:

- Disponibilidad, las recompensas que la entidad plantee deben estar disponibles para ser entregadas, pudiendo ser bonos o recompensas económicas, ascensos, entre otras; el aumento de sueldo puede ser una recompensa, sin embargo en muchas situaciones esta no se encuentra disponible.
- Oportunidad, las diversas recompensas que la entidad plantea, deben ser otorgadas de manera oportuna, puesto que de esa manera los trabajadores se sentirán motivados al recibirlo.

- - Contingencia de desempeño, las diversas estrategias de recompensas planteadas deben estar elaboradas con el fin de lograr resultados específicos respecto al desempeño, es decir que la recompensa otorgada debe estar en relación al desempeño.
- Duración, la entidad antes de plantear una recompensa debe tener en consideración la duración que va a tener, la cual debe estar en relación al desempeño que se está buscando con el mismo.
- Equidad, toda recompensa que establezca la entidad debe ser justo para todos los trabajadores, logrando que los trabajadores lo perciban de esa forma.
- Visibilidad, todas las recompensas que la entidad brinde deben ser visibilizadas por todos los trabajadores, puesto que ello generará que los mismos se esfuercen por conseguirlo.

Por su parte (Martinez, 2013) menciona también que el desempeño laboral que presenta el trabajador está influenciada por la satisfacción que tienen, por lo que la empresa deberá prestar mayor interés en lograr mantener satisfechos a los trabajadores, por lo que la empresa deberá lograr satisfacer las siguientes:

- Deberá brindar suficiente información al trabajador sobre los objetivos que persigue personalmente y sobre los objetivos que se persigue como empresa, y como ellos son parte fundamental para su logro.
- Deberá brindar suficiente información sobre lo que la empresa espera conseguir de su prestación de servicios, asimismo deberán brindar información sobre cómo o de acuerdo a que será evaluada su trabajo.

- Deberá brindar apoyo constante al trabajador durante el cumplimiento de sus funciones en la empresa.
- Deberá comunicar y hacer de conocimiento de los trabajadores sobre las diversas posibilidades y beneficios que pueden conseguir en la empresa mediante el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- Deberá mantenerse adecuada comunicación entre todas las personas que forman parte de la empresa, ello permite el intercambio de información y crea un adecuado clima laboral.
- La empresa debe brindar y/o facilitar toda información necesaria al trabajador para el cumplimiento efectivo de sus funciones.
- Todo desempeño sobresaliente del trabajador debe ser reconocido por la misma.
- La empresa debe ser justo frente a todos los trabajadores por igual, esto transmite un mensaje de equidad.

1.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 2011) la evaluación de desempeño es una herramienta o un proceso que permite conocer el desenvolvimiento por parte del trabajador en el puesto asignado, asimismo permite identificar las diversas cualidades y capacidades que posee, por otra parte resulta ser un medio mediante el cual la administración logra identificar deficiencias y/o problemas respecto al trabajador, respecto a las actividades del trabajo y el ambiente de trabajo, siendo de esta manera información que logre generar políticas que permitan mejores resultados, así como la optimización de las funciones

desarrolladas por el trabajador, las cuales deben ser direccionadas de acuerdo a las necesidades de la entidad.

(Happer & Lynch, 1992). la evaluación del desempeño es una técnica o procedimiento que tiene a apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los trabajadores de una organización.

Esta evaluación se realiza sobre base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas y características personales; todo ello, con vista a la planificación y proyección de acciones futuras de cara a un mayor desarrollo del individuo, del grupo y de la organización, la evaluación del desempeño debe ser considerada como una revisión y un contraste de opiniones encaminadas, entre otras cosas a fomentar la comunicación vertical y horizontal en el seno de la organización. Jamás debería ser vista como un examen o valoración unidireccional y personal que suponga un elemento de control o juicio sobre la persona

(Rodríguez, 2011) para poder conocer el adecuado desempeño que presenta un trabajador es necesario conocer el desenvolvimiento del mismo respecto a sus funciones, por lo que para lograr un adecuado desempeño laboral, los trabajadores deben presentar ciertas características, tales como iniciativa, se refiere a que los trabajadores tienen la capacidad de poder afrontar y decidir frente a situaciones que se le presenten; luego está la independencia, los trabajadores pueden asumir sus funciones sin ninguna dificultad; por último está la inteligencia, pues los trabajadores e mostrarán idóneos frente a sus obligaciones; la evaluación de desempeño laboral se realiza

mediante un conjunto de actividades con el fin de conocer las potencialidades que posee el trabajador, la cual puede ser optimizada para lograr los objetivos.

(Mondy, 2010) la evaluación del desempeño laboral se realiza con el fin de determinar los puntos fuertes, así como los débiles respecto a las actividades desarrolladas por el personal en cumplimiento de sus funciones y tareas, respecto a los cuales se deberá plantear diversas acciones que permitan mejorar el desempeño y optimizar las capacidades del personal, por lo que esta evaluación debe ser desarrollada de manera continua, puesto que es fundamental para el crecimiento y la competitividad de la empresa, ya que dota a la administración de información necesaria para la toma de decisiones respecto al personal, asimismo esta información podrá ser utilizada para los procesos de reclutamiento de personal.

1.2.2.3. Criterios de evaluación de desempeño

(Mondy, 2010) los criterios de desempeño a considerar respecto a los trabajadores dentro de la empresa son las siguientes:

- **Rasgos de personalidad**, se refiere a la manera como el personal se manifiesta o interactúa con las personas que lo rodean, es decir son las actitudes que muestra durante el desarrollo de sus funciones, asimismo se considera la iniciativa que presenta frente a diversas situaciones en las que se encuentra, el comportamiento que manifiestan es fundamental en el logro de adecuado desempeño laboral.

- **Competencias**, se refieren al conocimiento que posee el trabajador respecto a las funciones que desarrolla dentro de la empresa, asimismo se considera las habilidades que posee, está relacionada a la parte técnica, estas competencias varían de acuerdo al puesto en la cual se desenvuelve el trabajador, las mismas que deben ser establecidas por la entidad, ello de acuerdo a los objetivos que persigue la empresa.
- **Logro de las metas**, se refiere a que el trabajador cumple con las metas específicas que la empresa le va planteando, la consecución constante de esta permitirá saber que el trabajador se desenvuelve eficazmente respecto al logro de objetivos.
- **Potencial de mejoramiento**, las empresas al momento de realizar la evaluación debe enfocarse con mayor ahínco en la potencialidad que pueda poseer el personal para lograr resultados futuros, respecto a la cual deberá plantearse estrategias que permitan el logro del mismo.

1.2.2.4. Objetivos de evaluación de desempeño

(Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011) la evaluación de desempeño permite conocer cuan eficiente es el personal en el desarrollo de sus funciones, logrando de esta manera corroborar las expectativas de la etapa de selección, obteniendo mediante esta resultados buenos y adecuados o resultados de S.A.C. ertados respecto al desempeño, a partir de ello la entidad puede generar acciones que permitan mejorar la misma, contribuyendo de esta manera en la mejora de toda la entidad, sin embargo es necesario que la entidad realice un análisis adecuado de las causas que

generan los resultados del desempeño antes de tomar decisiones o generar acciones, pues los logros por parte de los trabajadores se verán reflejados en el logro de toda la entidad, por lo que el principal objetivo del proceso de evaluación del desempeño es conocer las necesidades y deficiencias respecto al desempeño de los trabajadores, para realizar la retroalimentación, puesto que la evaluación es una herramienta que busca la mejora el desempeño de los trabajadores. Asimismo menciona que los objetivos se presentan en tres fases, donde primero se busca conocer las capacidades de los trabajadores, segundo se busca aceptar la gran importancia que tiene el trabajador en el crecimiento de la entidad, y por último generar acciones de mejora, así como acciones que permitan una mejor relación entre los trabajadores.

Según (Puchol, 2007) una persona en relación a su trabajo toma dos decisiones cruciales las cuales son: La primera es que si admite o no el puesto de trabajo; y la segunda es que cómo desempeñara sus labores en dicho puesto de trabajo, es decir si será rutinaria o con una dedicación; es por ello que mediante la evaluación de desempeño se comprueba en que si el pronóstico que se mencionaba en la selección de personal se da a cumplir, y con ello poder evaluar a los sistemas de selección para determinar si son los adecuados para la empresa, de la misma manera en la actuación del personal para determinar las acciones a realizar para que la formación sea convenientes para ellos, entre otros.

“El principal objetivo es lograr mejorar y/o optimizar el desempeño de los trabajadores, con el fin de lograr mayor competitividad de la empresa” (Mondy, 2010)

De acuerdo a (Martinez, 2013) los principales objetivos que tiene la realización de la evaluación del desempeño son dos, siendo la primera la de lograr una mejor gestión y manejo del personal, ya que se busca conocer como el personal se desenvuelve durante el cumplimiento de sus funciones, buscando de esa manera identificar deficiencias que deberán ser corregidas mediante acertadas decisiones, el segundo objetivo de la evaluación del desempeño es lograr el desarrollo de los trabajadores, ya que la evaluación permite el conocimiento de las deficiencias o debilidades de cada trabajador se busca que estas sean mejoradas, ya sea por parte del mismo trabajador o mediante diversas capacitaciones que la empresa considerará necesaria.

1.2.2.5. Beneficio de la evaluación del desempeño

(Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011) la evaluación de desempeño resulta ser fundamental para la entidad por lo que una adecuada realización y/o ejecución de la misma contribuye en el óptimo desarrollo, siendo los que principalmente se benefician los siguientes:

- El trabajador, la evaluación del desempeño resulta ser beneficioso para el trabajador ya que permite a este tener mayor conocimiento sobre las exigencias que tiene la entidad, así como las diversas capacidades y acciones que valora la entidad, asimismo permite realizar una autoevaluación, conocer las potencialidades y las debilidades que posee respecto a las funciones desarrolladas, por otra parte resulta ser beneficioso ya que permite optimizar sus habilidades dentro de la entidad.

- El gerente, resulta ser beneficioso para el gerente puesto que permite comunicarse con las personas a su cargo, e interrelacionar con ellos, asimismo la evaluación del desempeño permite al gerente tener mayor conocimiento, contar con información confiable sobre el desenvolvimiento de los trabajadores para luego tomar decisiones en base a dicha información, las cuales logren corregir las deficiencias identificadas, así como optimizar el desempeño de los trabajadores.
- La entidad, la evaluación del desempeño es beneficiosa para la entidad, ya que permite a la misma contar con personal capaz de lograr de manera óptima sus funciones, las cuales permiten contribuir en el logro de los objetivos generales, facilita información importante para lograr generar políticas sobre recursos humanos.

1.2.2.6. Para el empleo adecuado de la evaluación del desempeño

(Chiavenato, 2007) Menciona que lo primero que se debería de hacer los encargados de la evaluación del desempeño seria: La de garantizar la existencia de un clima laboral bueno, enmarcadas en el respeto y confianza; establecer prioridad en que los trabajadores tengan responsabilidades y definan las metas institucionales para un buen trabajo; desarrollar un tipo de estilo administrativo que se enmarque en la democracia, participación y consulta; crear una percepción de dirección con mejora continua; crear una idea permanente de innovación, aprendizaje, desarrollo profesional y personal; convertir la evaluación de desempeño en un proceso por el cual se crea oportunidades de crecimiento, y no como un sistema arbitrario.

1.2.2.7. Dimensiones de desempeño laboral

Comunicación efectiva

Según el autor (Newstromm, 2007) menciona que la comunicación al ser la transferencia de información resulta el entendimiento de un individuo con otro. Es decir que es una forma de hacer llegar al receptor las ideas, pensamientos, hechos, valores, sentimientos, etc.; su fin es que el receptor pueda entender los mensajes como el emisor pretendió; y al ser eficaz constituye un canal de significados entre dos o más individuos, de manera que cada uno entienda lo que emite el respectivo emisor; es decir que con este canal las dos partes intercambian información de forma segura; esto repercute en el mejor entendimiento y con ello la mejora en el desempeño laboral. Por otro lado (Stoner, 2009) menciona que la comunicación eficaz para los gerentes es muy importante por tres razones: En primer lugar la comunicación representa la parte más importante en el proceso administrativo; en segundo lugar la aplicación de una comunicación efectiva permite que el gerente aproveche los talentos existentes en las organizaciones; y en tercer lugar como un medio de comunicación, ya que los gerentes pasan la mayor parte del tiempo comunicándose por los diferentes medios existentes.

Trabajo en Equipo

(Newstromm, 2007) Menciona que el trabajo en equipo es un grupo colaborativo, donde los miembros tienen un contacto regular uno con el otro y participan de una forma coordinada; en forma de analogía se podría mencionar que cada colaborador es una pieza clave de un rompecabezas; y al tener un mejor funcionamiento mejora el rendimiento de los trabajos realizados. Mientras (Stoner, 2009) menciona que el trabajo en equipo es la interacción de dos o más trabajadores con el fin de alcanzar

objetivos comunes, ya que depende del trabajo que realicen, la interacción implica el trabajo en conjunto es decir que se encuentran interconectados para poder lograr el objetivo.

Competitividad

Según (Rubio, 2015) no existe un consenso en la definición de competitividad, ya que para las empresas, competitividad es la capacidad que tienen para competir con otros mercados internacionales y a la vez con las importaciones que se dan en su territorio, también menciona que para los personajes inmersos en la política la competitividad se mide con datos cuantitativos en lo que respecta desempleo, empleo, crecimiento económico, etc. Mientras tanto para los economistas, la competitividad se define al comparar el costo de mano de obra en un determinado país en comparación a otra; en resumen, la competitividad no depende únicamente de un conjunto de políticas gubernamentales, sino de la óptima combinación de sus factores.

1.3. MARCO CONCEPTUAL

1.3.1. Rotación de Personal.

Se conoce a la rotación de personal como al retiro o cambio de personal; es decir, retiro porque el personal sale de la institución ya sea de forma voluntaria (por propia decisión del empleado) o involuntaria (pueden ser por despidos, jubilación o termino de contrato) y cambio de personal cuando la rotación es interna, es decir el cambio de personal de un área a otra.

1.3.2. Motivación.

Se le conoce como al conjunto de situaciones que coadyuvan al deseo de realizar una acción; el alcance de los objetivos dependerá al nivel de motivación en que se encuentre los trabajadores; ya que al encontrarse motivados se forma un lineamiento tácito entre los objetivos individuales y los objetivos institucionales, es decir formando un ambiente ideal de trabajo.

1.3.3. Relaciones Humanas.

La naturaleza del ser humano radica en poder vivir con otros seres humanos, ya que depende de ello la forma de sus actitudes y conductas que demostrara en su vida cotidiana.

1.3.4. Política Salarial.

Conjunto de directrices y principios que enmarca la filosofía de la empresa en un aspecto remunerativo.

1.3.5. Desempeño Laboral.

Es el conjunto de comportamientos, los cuales son comparados con los objetivos organizacionales, cumpliendo estándares o normas establecidas por la organización, todo ello se realiza con el fin de evaluarlas para poder tomar decisiones.

1.3.6. Comunicación Efectiva.

Es la transferencia de información y a la vez es el entendimiento de esta, haciendo que la comunicación sea de ida y vuelta mejorando en el tiempo y ser más eficientes en el flujo de información.

1.3.7. Competitividad.

Capacidad que se tiene para poder competir con otras organizaciones y a la vez competir con las importaciones que se dan en un territorio.

1.4. MARCO REFERENCIAL

1.4.1. Internacional

Caballero (2016), en su Tesis: "Factores del Clima organizacional que Influye en la Rotación de Personal en Tiendas BAMA S.A. de C.V. de Coatzacoalcos Veracruz". Universidad de Sotavento A.C. Coatzacoalcos, Veracruz, México. La investigación tuvo como objetivo el de determinar los factores que influyen en la rotación de personal de dichas tiendas Tomando una muestra a 10 trabajadores; esta investigación presenta un diseño descriptivo simple; usó los instrumentos de encuesta y entrevista en donde concluye que los estudios encontrados se pueden mencionar que los principales indicadores de rotación son: disonancia entre la remuneración y el desempeño, la baja posibilidad de desarrollo, percepción de inseguridad, problemas de comunicación con la jefatura, y presión por estructura de trabajo, también haciendo valido que el clima organizacional influye en la rotación de personal. Con esta investigación se puede determinar la relación existente entre la rotación de personal y el desempeño laboral lo cual va acorde y haciendo validar a la presente investigación, con ello posteriormente comparar los resultados obtenidos y contribuir en la discusión.

Haro (2014), en su Tesis: "La Rotación del Personal y su Relación en el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre LTDA. Agencia Ambato". Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo identificar el cómo afecta la rotación del personal y cuál es el impacto en el desempeño laboral; tomó como población y muestra a 09 trabajadores; esta investigación presenta un diseño Correlacional causal; usó como instrumento el

cuestionario; en donde concluye que los procesos del talento humano utilizados en la organización no son los adecuados, dichos procedimientos son realizados empíricamente; que existe en la institución un alto porcentaje (89% de los encuestados) con respecto a la rotación de personal lo cual influye en la desmotivación de los trabajadores quienes no cumplen adecuadamente con sus labores. Esta tesis permitirá guiar a esta investigación ya que muestra la relación existente entre rotación de personal y desempeño laboral indirectamente puesto que manifiesta la desmotivación de los trabajadores lo cual repercute en el desempeño laboral de los mismos.

Jácome (2015), en su Tesis: "La Rotación de Personal y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Área de Producción en la Florícola Inverfower del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua" .Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el de determinar la incidencia de la rotación de personal en el desempeño laboral del área de producción; tomó como población y muestra a 105 trabajadores; esta investigación presenta un diseño descriptivo; usó como instrumento el cuestionario en donde concluye que en lo relacionado a los factores de rotación de la institución, no cuenta con herramientas técnicas que le permitan seleccionar el talento humano de manera eficaz, ya que el 67% de los encuestados desconocen que aplican procesos de selección lo que genera desconocimiento de funciones a realizar en el cargo; el personal desconoce de herramientas con que se realiza la medición de desempeño laboral (59%), trayendo como consecuencia no poder realizar mejoras Esta investigación contribuirá a este estudio en forma de escenarios análogos ya que afirma la relación entre las mismas variables de estudio, tomándola en cuenta en la discusión con los resultados que se encontraran con la presente investigación.

1.4.2. Nacional

Pérez (2013), en su Tesis: "Propuesta para Reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de Productos Coca-Cola de la Ciudad de Chiclayo" .Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. La investigación tuvo como objetivo el de elaborar una propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola; tomó una muestra de 152 trabajadores; esta investigación presenta un diseño experimental; Usó el instrumento de cuestionario; en donde se concluye que la rotación de personal que presenta la empresa, se debe a diversos factores como la insatisfacción en el horario de trabajo (49%), el mal pago salarial (39%), insatisfacción laboral (36%), todos estos factores perjudican en la estabilidad del personal, por la cual se obtiene un índice de rotación del 30%; los elementos que inciden en la salida del personal son: un bajo salario (21%) y la búsqueda de mejores oportunidades de trabajo (36%), trayendo como consecuencia la desmotivación y la renuncia de los trabajadores. Esta investigación aportará a este estudio en el sentido de afirmar la relación existente entre las variables de del presente estudio ya que menciona cuantitativamente los factores y elementos que causan la rotación de personal, el cual va acorde con las dimensiones de desempeño laboral de la presente investigación.

Rivera (2017), en su Tesis: "Satisfacción Laboral y Rotación del Personal de Ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte" .Universidad César Vallejo. Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo el de Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate. Vitarte 2017; tomó una muestra de 55 trabajadores; esta investigación presenta un diseño

descriptivo simple; Usó el instrumento de la cuestionario; en donde se concluyó que la satisfacción laboral y la rotación de personal muestran una correlación inversa a nivel moderada ($Rho=703$) y un nivel de significación de 0.00; existe una correlación inversa, en un nivel moderado entre el sistema de recompensas justas, la cual es la variable de satisfacción laboral y la rotación de personal, obteniendo como resultado $Rho=0.68$ y un nivel de significación de 0.00 Esta investigación aportará a este estudio en la afirmación de las variables ya que demuestra estadísticamente la correlación de las variables lo que permitirá enriquecer en la discusión con los nuevos resultados encontrados con el presente estudio y poder validar dichos datos obtenidos.

Núñez (2015), en su Tesis: "Factores de Alta Rotación en la Empresa Distribuciones San Juan Masías S.A.C. Arequipa 2015" .Universidad Nacional de San Juan de Arequipa. Arequipa, Perú. La investigación tuvo como objetivo el de determinar los factores que originan la alta rotación de personal en la Empresa Distribuciones San Juan Masías S.A.C.; tomó una población y muestra de 60 trabajadores; esta investigación presenta un diseño Descriptivo simple; usó el instrumento de Cuestionario en donde se concluyó que la motivación actúa como un factor de rotación en que: el personal no recibe capacitaciones, además que según los resultados mostrados menciona con un 35% de los trabajadores se encuentra desmotivados y esto traería como consecuencia la renuncia y el término del vínculo laboral; en los procesos de reclutamiento y selección actúa como un factor de rotación, puesto que las especificaciones de trabajo no están claras y se presenta que el 60% de trabajadores se enteró del puesto de trabajo a través de los mismos colaboradores; los conceptos de remunerativos no son un factor de rotación ya que la mayoría (25%) está totalmente de acuerdo con lo que percibe. Esta

investigación ayudará al presente estudio en la forma de Discusión ya que presenta otra realidad en las percepciones de los colaboradores con respecto a algunas dimensiones de estudios como en incentivos salariales pero en la dimensión de motivación se encuentran desmotivados.

1.4.3. Local

Castro y Huamaccto (2014), en su Tesis: "Impacto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Transporte Urbano en Ayacucho-2013". Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. La investigación tuvo como objetivo el de determinar el impacto de la Inteligencia emocional en el desempeño Laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho; tomó una muestra de 160 trabajadores; esta investigación presenta un diseño descriptivo simple; Usó el instrumento de cuestionario en donde se concluyó que la baja inteligencia emocional, el que se refiere a las aptitudes personales (autoconocimiento, autorregulación y motivación) afecta directamente en las competencias de los conductores y ayudantes demostrando su validez con la contrastación de hipótesis. Esta tesis ayudará a contribuir en la validación de datos ya que esta empresa se encuentra en el rubro de transporte y no es ajeno al rubro de la organización en estudio actual; además que en su estudio valida la relación de la motivación (dimensión de rotación de personal) y el desempeño laboral y con ello el enriquecimiento en la discusión con los resultados que se encontrarán con la presente investigación.

Huallanca y Rumisoncco (2014), en su Tesis: "Factores de Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Analistas de Crédito de la COOPA. Santa María Magdalena" .Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. La investigación tuvo como objetivo el de identificar los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho; tomó una muestra de 40 analistas de crédito; esta investigación presenta un diseño descriptivo simple; usó el instrumento de cuestionario, en donde se concluyó que se comprobó estadísticamente que los factores motivaciones, específicamente la responsabilidad, crecimiento personal, trabajo en sí, ascenso y reconocimiento influyen en el rendimiento laboral de los analistas de crédito, en tal sentido quedo demostrado que los factores de motivación están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito y se contrastó con el coeficiente de correlación de Speaman, el cual arrojó un valor de 0.995. Esta investigación contribuirá al presente estudio en la comparación de los resultados ya que fue demostrada mediante la contrastación de hipótesis y hará valida el presente trabajo puesto que las variables de estudio no son ajenas a la actual investigación.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

1.5. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Tipo de investigación

La presente investigación de acuerdo a sus condiciones metodológicas según (Valderrama, 2002) es de tipo aplicada, ya que pretenderá conocer una realidad problemática. En el caso de esta investigación se conocerá la realidad de acuerdo a las variables mencionadas líneas arriba de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

1.5.2. Nivel de investigación

El presente estudio de acuerdo a su profundidad, reúne los requisitos para ser un estudio descriptivo-correlacional, (Valderrama, 2002) ya que se encontrará los factores y además se determinará su influencia en la otra variable, como el caso de la presente investigación en el que se determinará los indicadores de rotación que tienen mayor influencia en el desempeño laboral en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

1.6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

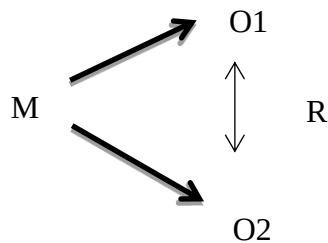
En el presente trabajo de investigación se utilizó en método inductivo y deductivo, hipotético deductivo, cualitativo y cuantitativo; puesto que se parte de unas premisas teóricas dadas para llegar a unas conclusiones determinadas ya sean particulares y/o generales, confrontando con los hechos a partir de conocimientos previos y una verificación posterior.

1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación según (Valderrama, 2002), es de diseño no experimental transversal, pues no se manipularán las variables de estudio y se recogerán los datos de un tiempo determinado de un problema ya ocurrido.

Es por ello que, de acuerdo a la naturaleza de la investigación, el presente estudio en conjunto pertenece a un diseño de investigación no experimental, aplicada y Descriptivo-Correlacional dado que solo se describirán las variables y solamente se enfocara a la medición de estas.

Dónde:



M : Trabajadores de GRUPO PARAMUNDO S.A.C.

O₁ : indicadores de Rotación.

O₂ : Desempeño Laboral.

R : Relación.

1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.8.1. Población

La población está dada por 121 trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., ubicados en la ciudad de Lima y Ayacucho, de los cuales 37 trabajadores son administrativos, 28 trabajadores son choferes y 56 trabajadores son estibadores.

1.8.2. Muestra

Se estima el tamaño a la muestra (Valderrama, 2002) a razón de que se conoce la población y se pretende estimar la proporción de esta; en este caso se asume a $p=0.5$ y $q=0.5$ ya que se estimara una muestra significativa con un nivel de confianza de 95%; según la formula se trabajara con una muestra de 92 trabajadores de las oficinas de Lima y Ayacucho.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde

$Z= 1.96$

$E= 0.05$

$p= 0.5$

$q= 0.5$

CARGO	Nº DE TRABAJADORES DE ACUERDO A LA MUESTRA
Personal administrativo	28
Choferes	21
Estibadores	43
TOTAL	92

$$N=121$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 121}{0.05^2(121 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 92$$

1.9. FUENTES DE INFORMACIÓN

1.9.1. Primaria

Para la obtención de información se realizará de forma directa a través de un cuestionario, el cual se aplicará a la muestra, que en este caso son 92 trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., entre las oficinas de Lima y Ayacucho.

1.9.2. Secundaria

Las fuentes secundarias para la presente investigación fueron: Documentos Bibliográficos, tesis de referencia al tema de estudio y sitios web referidos al a las variables de la presente investigación.

1.10. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.10.1. Técnicas

Para la presente investigación se hará uso de la misma técnica para ambas variables “Indicadores de rotación de personal y Desempeño Laboral”, la cual es la siguiente.

La encuesta: ya que (Valderrama, 2002) menciona que se usa específicamente para medir niveles y escalas, como es el caso de la presente investigación ya que se medirá las variables de estudio: indicadores de rotación y desempeño laboral a través de sus dimensiones ya mencionadas líneas arriba.

1.10.2. Instrumento.

De la misma manera para las variables “Indicadores de rotación de personal y Desempeño Laboral” se hará uso del siguiente instrumento

Cuestionario: puesto que según (Valderrama, 2002) quien cita a Salkind menciona que el cuestionario son un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para realizarse de manera rápida y directa acorde a los objetivos de estudio, es por ello que este instrumento es pertinente para esta investigación.

1.11. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar y contrastar la hipótesis se usó la prueba estadística no paramétrica de correlación Rho de Spearman, por tanto, no se empleó la prueba de normalidad de los datos, debido a que se poseen datos de las variables de tipo ordinal los cuales se consiguieron con los respectivos cuestionarios de tipo Likert.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

1.12. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de las variables, tanto por pregunta como por variable general, tal y como se muestra a continuación:

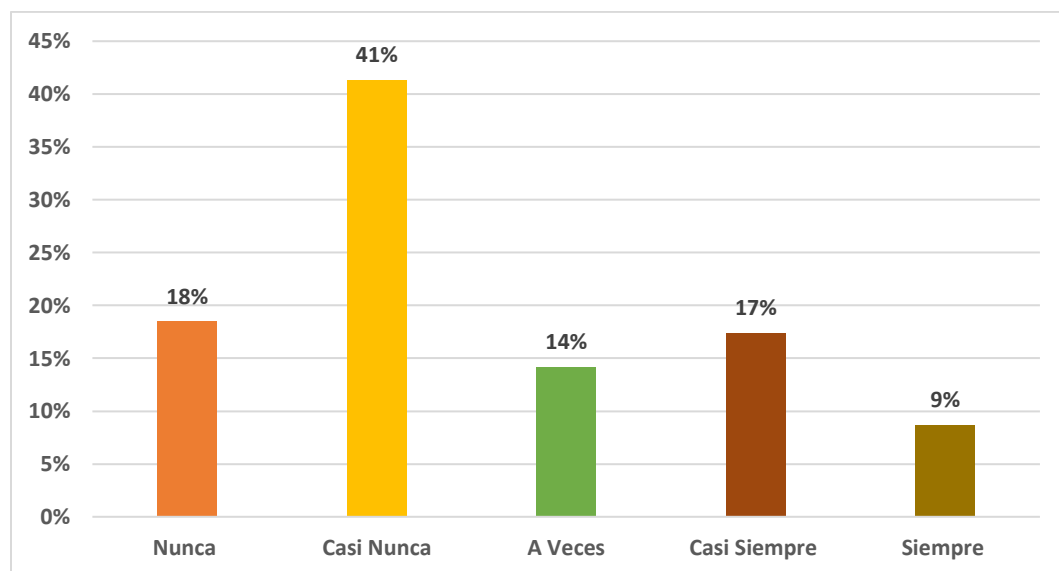
Tabla 1 *En la empresa aprecian las opiniones de los trabajadores*

	f	%
Nunca	17	18%
Casi Nunca	38	41%
A Veces	13	14%
Casi Siempre	16	17%
Siempre	8	9%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

Figura 1. Aprecio de las opiniones de los trabajadores



Fuente: Tabla 1

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 1, se puede observar que el 41% de los trabajadores manifiesta que casi nunca han sentido que la empresa ha apreciado sus opiniones, un 18% indica que nunca lo hacen, por su parte, un 14% indica que solo sienten que lo hacen a veces, un 17% indican que casi siempre, y finalmente, una minoría del 9% indican que siempre les han apreciado sus opiniones.

Tabla 2

En los últimos periodos, la empresa realizó reconocimientos a los trabajadores

	f	%
Nunca	22	24%
Casi Nunca	30	33%
A Veces	17	18%
Casi Siempre	14	15%
Siempre	9	10%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

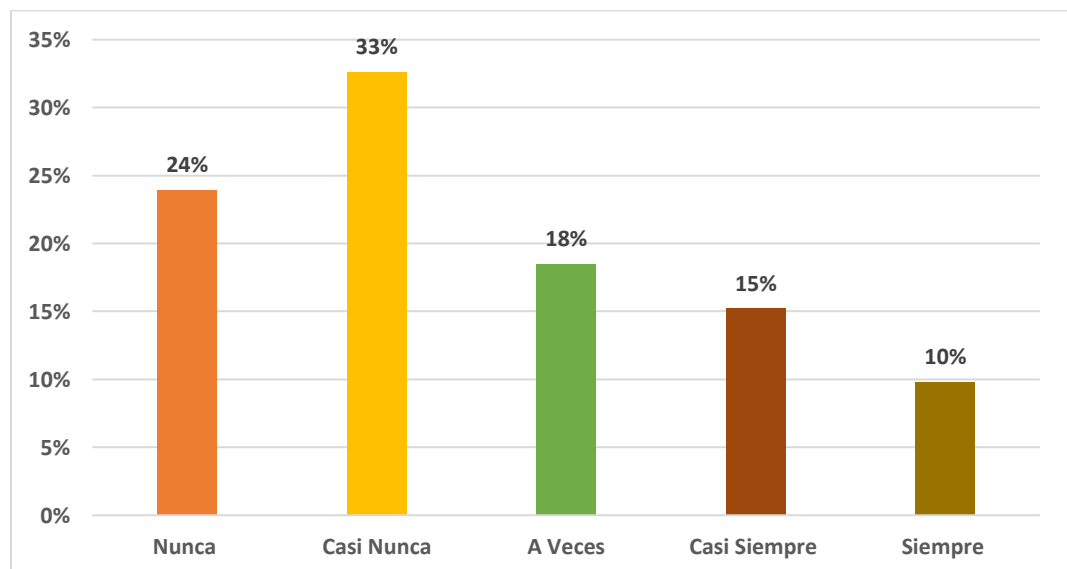


Figura 2. Reconocimientos por parte de la empresa a trabajadores

Fuente: Tabla 2

Interpretación

En cuanto a la tabla y figura 2, se puede observar que de la muestra analizada, un 33% de trabajadores ha manifestado que casi nunca la empresa ha reconocido el esfuerzo que estos realizan, un 24% indican que nunca lo han hecho, un 18% manifiesta que solo a veces, un 15% casi siempre y el 10% restante, ha indicado que siempre les reconocen su trabajo y esfuerzo.

Tabla 3

En la empresa el jefe inmediato o alguien se preocupa por los trabajadores

	f	%
Nunca	23	25%
Casi Nunca	32	35%
A Veces	16	17%
Casi Siempre	12	13%
Siempre	9	10%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

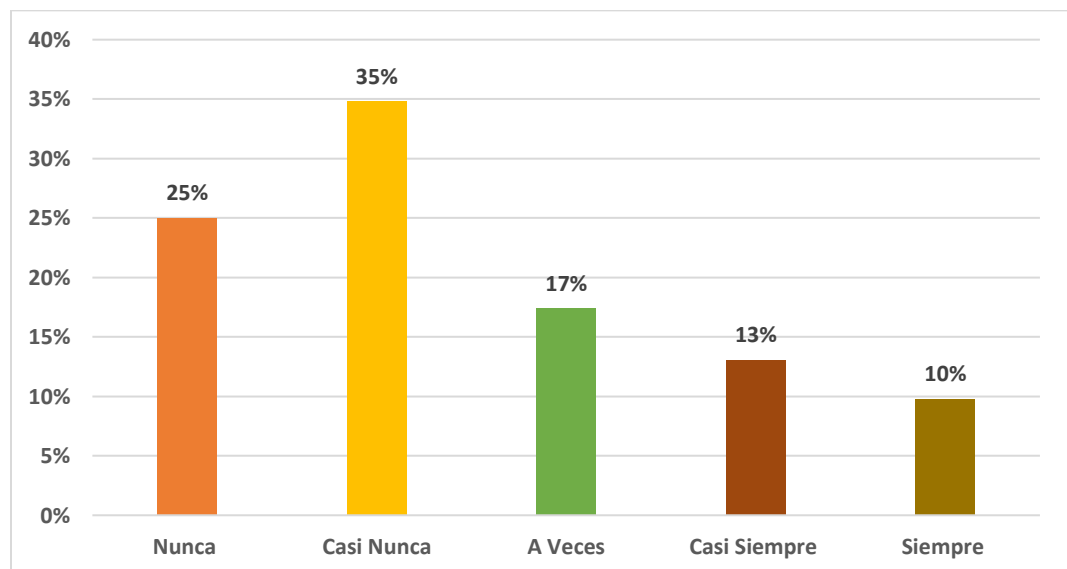


Figura 3. Preocupación del jefe o empresa por el trabajador

Fuente: Tabla 3

Interpretación

Según los resultados obtenidos, en la pregunta 3 del cuestionario acerca de indicadores de rotación, se observa que el 35% de encuestados manifiesta que casi nunca ha sentido que su jefe o la empresa se preocupa por ellos, un 25% nunca lo ha sentido, un 17% solo en ciertas ocasiones, un 13% casi siempre lo hace, y finalmente el 10% manifiesta que siempre se preocupan por ellos.

Tabla 4

La empresa brinda alguna oportunidad de aprender y crecer en el trabajo

	f	%
Nunca	21	23%
Casi Nunca	30	33%
A Veces	24	26%
Casi Siempre	8	9%
Siempre	9	10%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

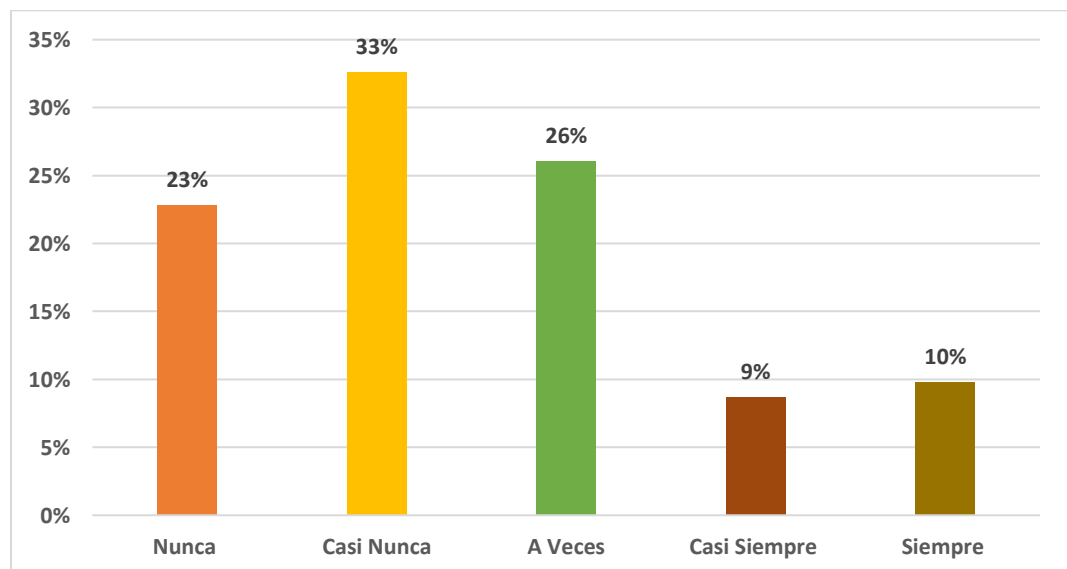


Figura 4. Oportunidades de aprendizaje y crecimiento en el trabajo

Fuente: Tabla 4

Interpretación

Según la tabla y figura 4, el 23% de los trabajadores manifiesta que nunca le han proporcionad oportunidades de aprendizaje y de crecimiento en el trabajo, un 33% indica que casi nunca, un 26% indican que solo a veces les han entregado esa oportunidad, un 9% han indicado que casi siempre, y el 10% restante indican que siempre les entregan este tipo de oportunidades.

Tabla 5

En la empresa se realizan reuniones fuera del horario laboral

	f	%
Nunca	25	27%
Casi Nunca	24	26%
A Veces	21	23%
Casi Siempre	9	10%
Siempre	13	14%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

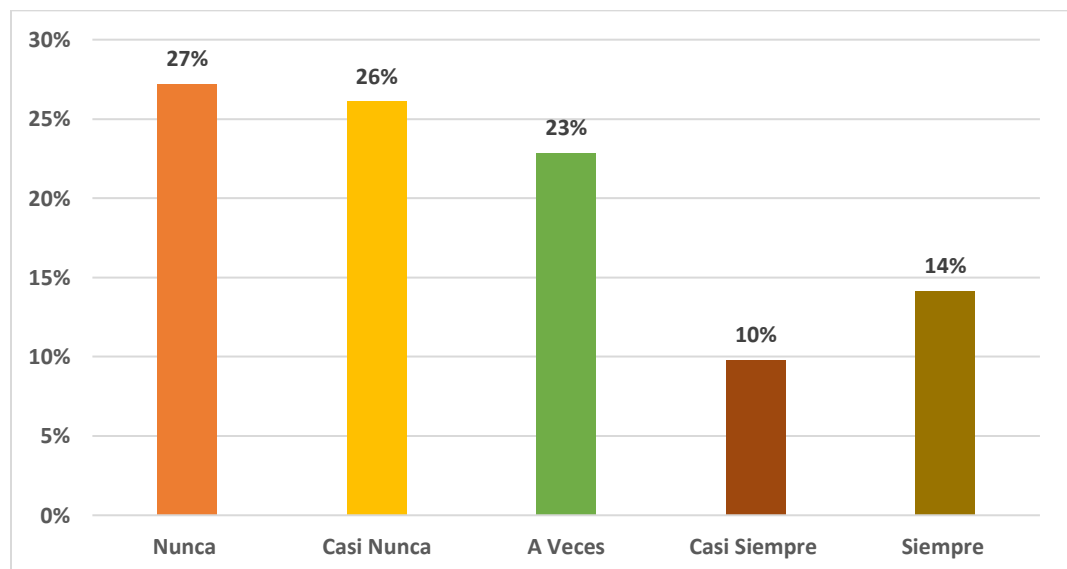


Figura 5. Celebración de reuniones fuera de horario laboral

Fuente: Tabla 5

Interpretación

En cuanto a la realización o celebración de reuniones fuera de horario laboral, el 27% manifiesta que nunca lo han hecho, un 26% que casi nunca, un 23% que solo a veces, un 10% indica que casi siempre lo hace, y un 14% manifiestan que siempre lo han hecho.

Tabla 6

Se mantiene una buena relación entre compañeros dentro de la empresa

	f	%
Nunca	21	23%
Casi Nunca	28	30%
A Veces	22	24%
Casi Siempre	11	12%
Siempre	10	11%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

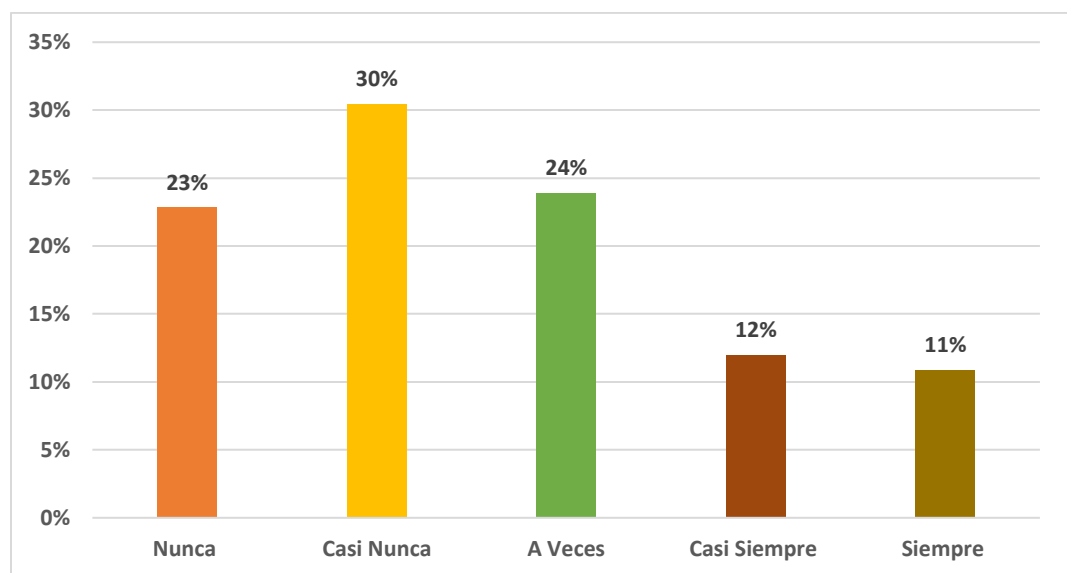


Figura 6. Buenas relaciones entre compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 6

Interpretación

En cuanto a la presencia de buenas relaciones entre compañeros, un 23% indicó que casi nunca ha evidenciado tal cosa, un 30% casi nunca lo ha visto, un 24% indica que a veces observa estas buenas relaciones, un 12% indica que casi siempre se presenta, y un 11% restante indica que siempre lo ha visto.

Tabla 7

En la empresa se sienten acogidos por sus compañeros de trabajo

	f	%
Nunca	27	29%
Casi Nunca	26	28%
A Veces	22	24%
Casi Siempre	8	9%
Siempre	9	10%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

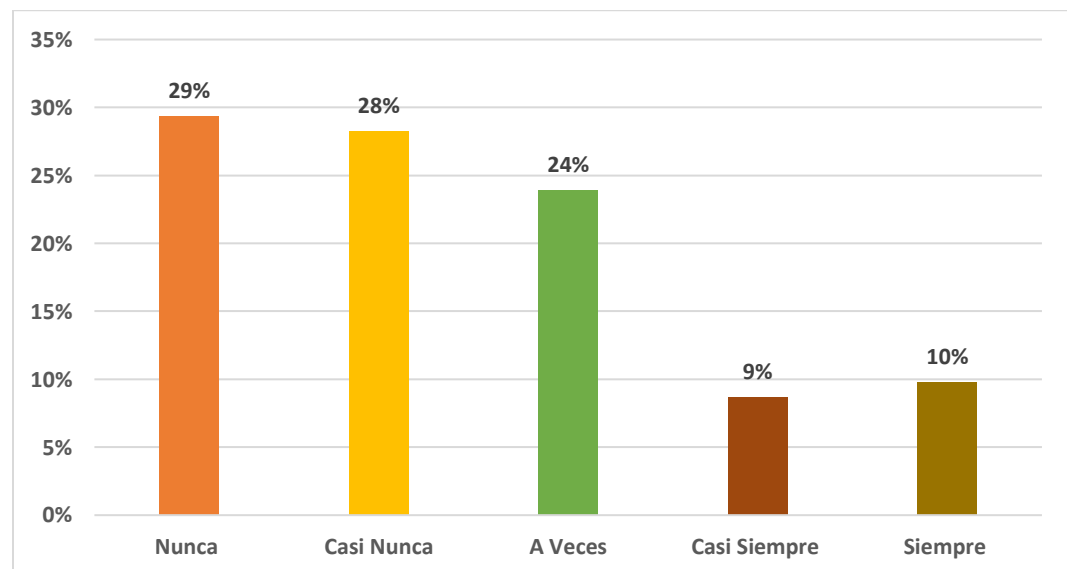


Figura 7. Sentimiento de acogimiento por sus compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 7

Interpretación

En su mayoría, un 29% de trabajadores a indicado no sentir acogimiento en sus compañeros de trabajo, casi en similar proporción, lo que indican que casi nunca lo han

experimentado, equivalente al 28%. Por su parte, los que indican que solo a veces lo han sentido, son el 24%, un 9% indica que casi siempre lo sienten, y finalmente solo el 10% indican que siempre sienten acogimiento por sus compañeros de trabajo.

Tabla 8

Con qué frecuencia se inicia una conversación amena entre compañeros de trabajo

	f	%
Nunca	22	24%
Casi Nunca	30	33%
A Veces	23	25%
Casi Siempre	11	12%
Siempre	6	7%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

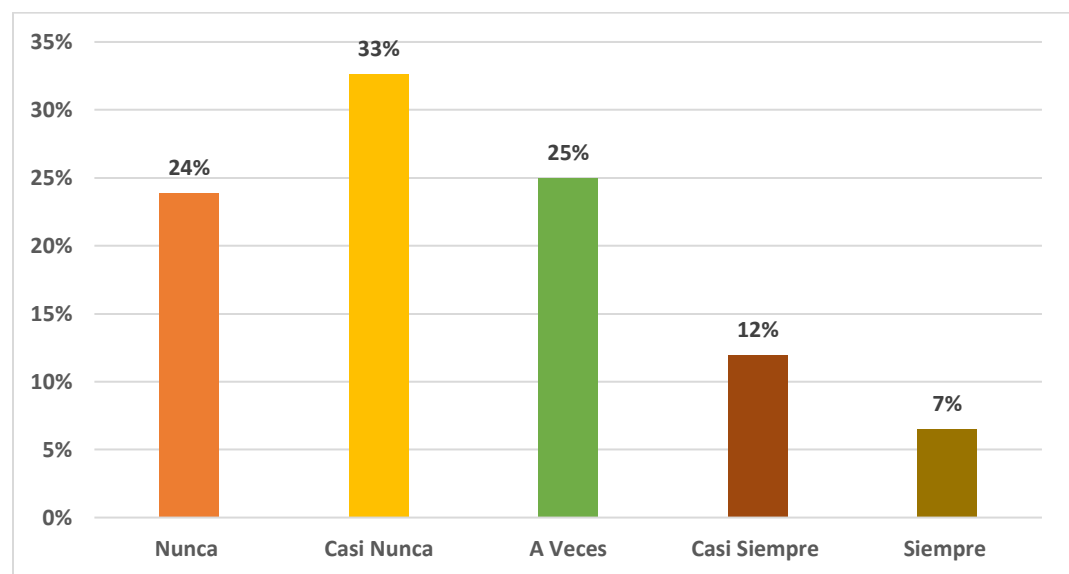


Figura 8. Desarrollo de conversaciones amenas entre compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 8

Interpretación

En cuanto al desarrollo de conversaciones amenas entre compañeros de trabajo, un 7% indicó que siempre se presenta este escenario, un 17% indica que casi siempre lo hacen,

un 25% manifiesta que solo se realiza a veces, un 33% lo niega y dice que casi nunca se da este escenario, y finalmente un 24% indica rotundamente que nunca se genera.

Tabla 9

Los trabajadores se encuentran conformes con el sistema de remuneraciones de la empresa

	f	%
Nunca	22	24%
Casi Nunca	29	32%
A Veces	17	18%
Casi Siempre	16	17%
Siempre	8	9%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

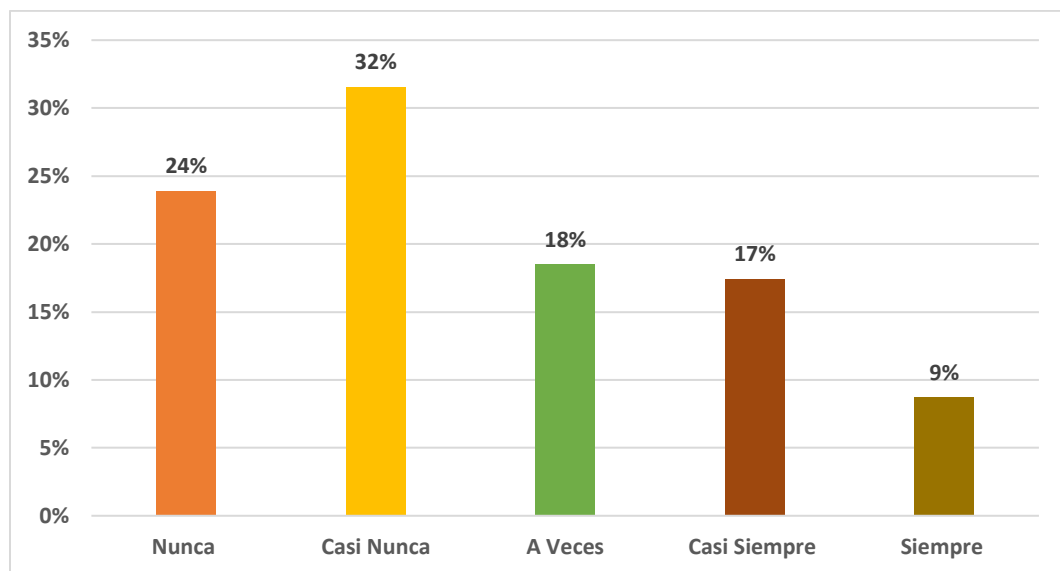


Figura 9. Conformidad del personal con el sistema de remuneraciones de la empresa

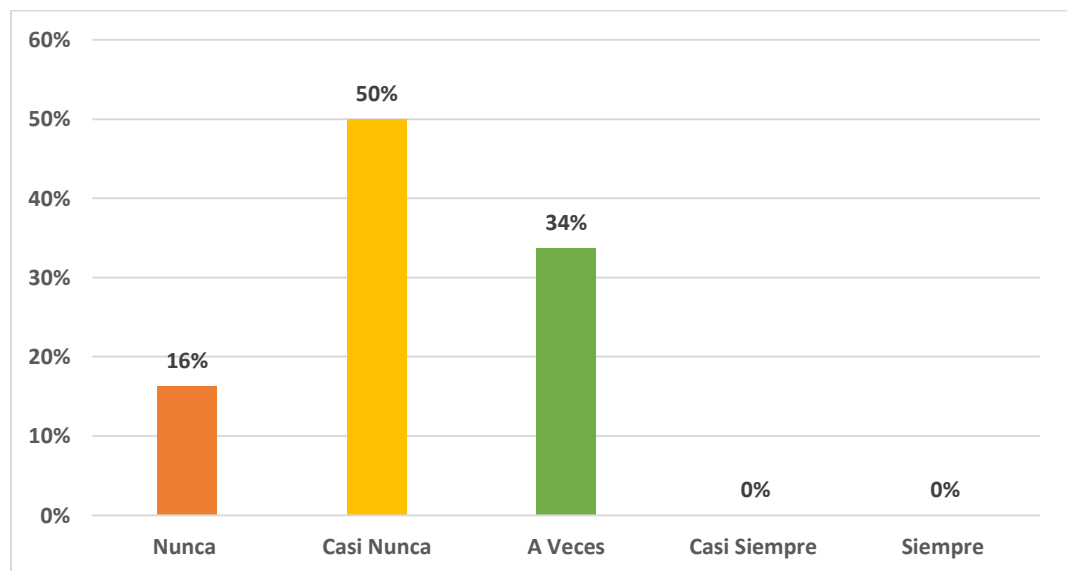
Fuente: Tabla 9

Interpretación

En cuanto al sentimiento de conformidad del personal con el sistema de remuneraciones de la empresa, un 24% nunca se ha sentido conforme, un 32% casi nunca lo ha hecho, un 18% solo a veces se siente conforme, un 17% casi siempre lo ha estado, y finalmente un 9% siempre se ha encontrado conforme con su remuneración.

Tabla 10*La remuneración en la empresa retribuye al trabajo que realizan*

	f	%
Nunca	15	16%
Casi Nunca	46	50%
A Veces	31	34%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	92	100%

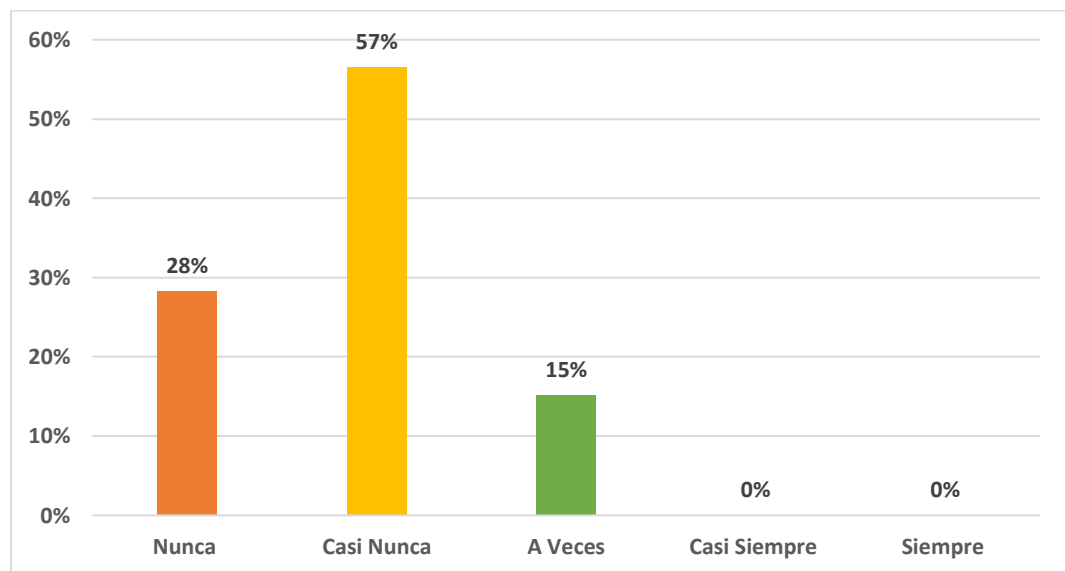
*Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación**Elaboración: Propia***Figura 10. Sentimiento de retribución de servicios en base a la remuneración***Fuente: Tabla 10*

Interpretación

En cuanto al sentimiento de retribución de servicios en base a la remuneración, un 16% indica que nunca han sentido que nunca la remuneración que reciben retribuye todo el trabajo que realizan, un 50% indica que casi nunca tienen este sentimiento, y solo el 34% restante, manifiesta que solo a veces tiene este sentimiento.

Tabla 11*En la empresa, la remuneración es adecuada*

	f	%
Nunca	26	28%
Casi Nunca	52	57%
A Veces	14	15%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	92	100%

*Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación**Elaboración: Propia***Figura 11. Sentimiento de que la remuneración es adecuada***Fuente: Tabla 11*

Interpretación

Según los resultados observados en la tabla y figura 11, un 28% indica que nunca han sentido que la remuneración es adecuada, un 57% indica que casi nunca han sentido que lo sea, en tanto que el 15% restante manifiesta que a veces han sentido que es la adecuada.

Tabla 12

La remuneración en la empresa debería cambiar ya que no está acorde a las nuevas realidades (leyes, carga laboral, etc)

	f	%
Nunca	24	26%
Casi Nunca	44	48%
A Veces	24	26%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación

Elaboración: Propia

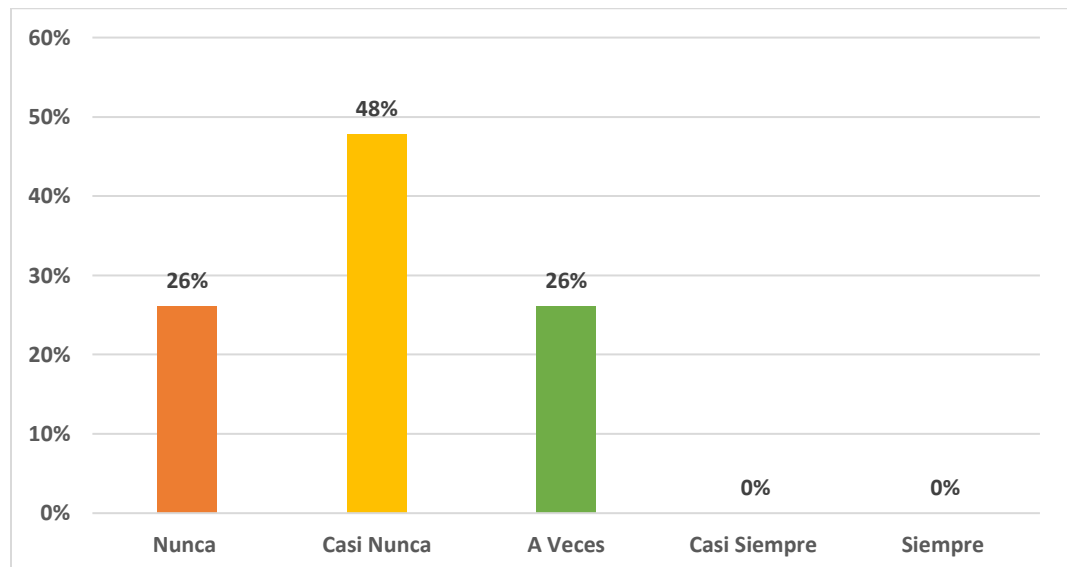


Figura 12. Cumplimiento del pago en base a las actuales leyes remunerativas

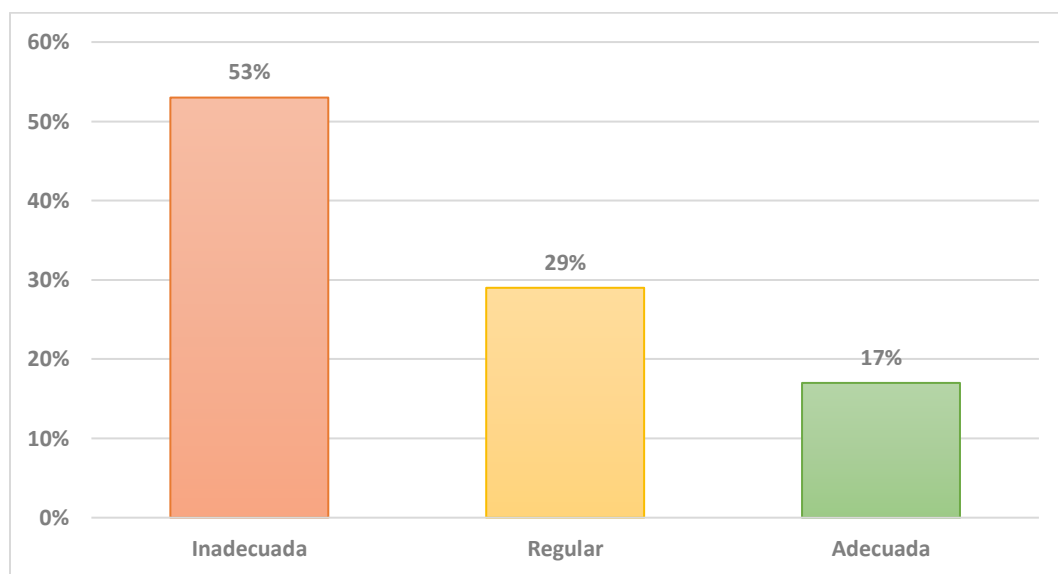
Fuente: Tabla 12

Interpretación

Un 26% de los trabajadores manifiesta que la remuneración debería de cambiar puesto que nunca se han cumplido con las actuales leyes remunerativas, un 48% indica que casi nunca lo hacen, y solo el 26% restante han manifestado que a veces lo hacen.

Tabla 13*Resultado general de la variable indicadores de rotación*

Calificación	Rango		Fre c.	%
	Desd e	Hast a		
Inadecuada	12	27	49	53 %
Regular	28	43	27	29 %
Adecuada	44	60	16	17 %
Total			92	100 %

*Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre indicadores de rotación**Elaboración: Propia***Figura 13. Resultados generales de la variable indicadores de rotación***Fuente: Tabla 13*

Interpretación

De esta manera, en base a los resultados de la tabla y figura 13, se puede mencionar que la gestión de los indicadores de rotación es inadecuada en un 53%, puesto que se han evidenciado muchas deficiencias y aspectos bajo los cuales los trabajadores se encuentran disconformes, requiriendo de esta manera, un pronto abordaje y atención.

Posterior al análisis de las preguntas correspondientes a la variable indicadores de rotación, se procede a continuación a presentar todo lo concerniente a la variable desempeño laboral:

Tabla 14

Se acostumbra prestar atención a las conversaciones que se realizan entre compañeros

	f	%
Nunca	21	23%
Casi Nunca	37	40%
A Veces	12	13%
Casi Siempre	13	14%
Siempre	9	10%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

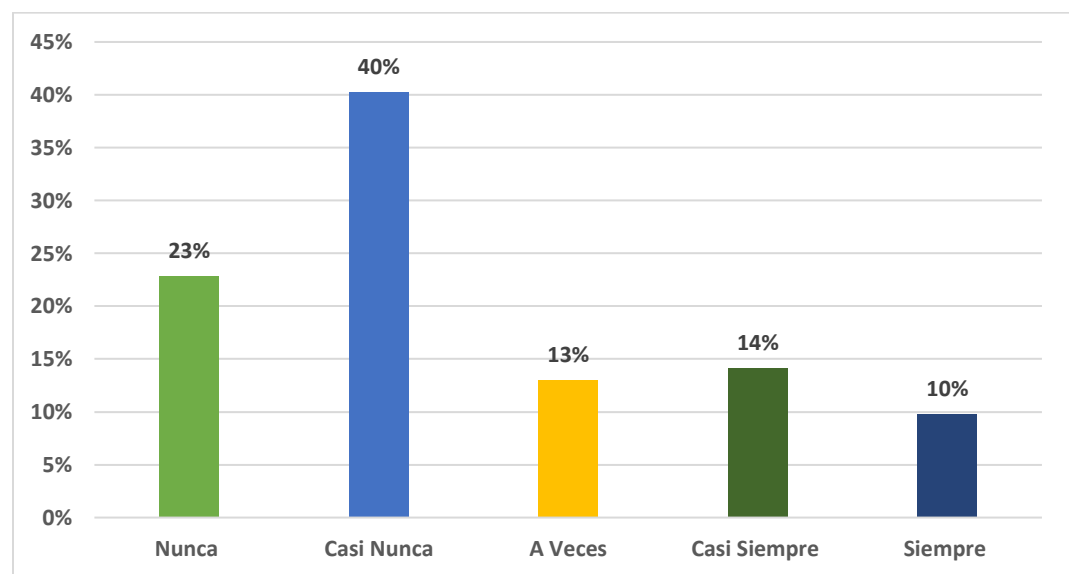


Figura 14. Costumbre de atender las conversaciones que se realizan entre compañeros

Fuente: Tabla 14

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 14, el 40% de los trabajadores manifiesta que dentro de la empresa casi nunca se atiende a las conversaciones de otro,

un 23% indica que nunca lo hace, un 13% solo a veces, un 14% indica que casi siempre lo hace, y un 10% restante siempre lo hace.

Tabla 15

En la empresa se acostumbra preguntar al tener dudas

	f	%
Nunca	25	27%
Casi Nunca	27	29%
A Veces	18	20%
Casi Siempre	12	13%
Siempre	10	11%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

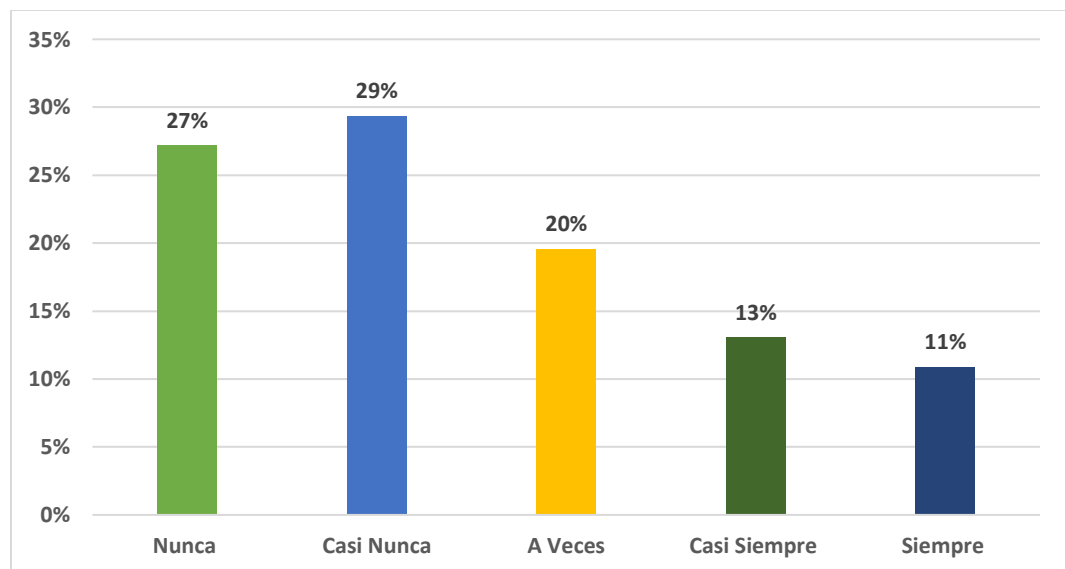


Figura 15. Costumbre de preguntar si existen dudas

Fuente: Tabla 15

Interpretación

En cuanto a la interrogante de que si dentro de la empresa se acostumbra preguntar al tener dudas, un 27% manifiesta que nunca lo hacen, un 29% indica que casi nunca lo

hace, un 20% manifiesta que solo a veces lo hace, un 13% indica que casi siempre, y finalmente un 11% lo han hecho siempre.

Tabla 16

Los trabajadores acostumbran a ser directos en sus conversaciones

	f	%
Nunca	25	27%
Casi Nunca	33	36%
A Veces	12	13%
Casi Siempre	14	15%
Siempre	8	9%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

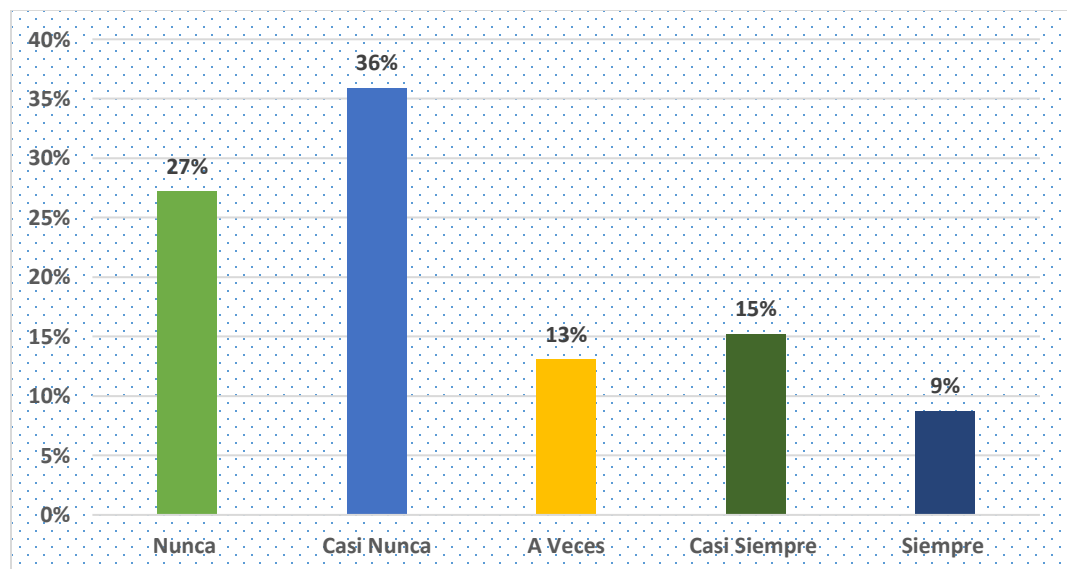


Figura 16. Costumbre de ser directos en las conversaciones

Fuente: Tabla 16

Interpretación

Según el 27% de los encuestados, el personal nunca es directo con las cosas cuando entabla una conversación, un 36% indica que casi nunca es directo, un 13% indica que

solo a veces, un 15% manifiesta que casi siempre es directo, y un 9% manifiesta que siempre lo ha sido.

Tabla 17

En la empresa se respeta las opiniones de los demás

	f	%
Nunca	27	29%
Casi Nunca	29	32%
A Veces	16	17%
Casi Siempre	12	13%
Siempre	8	9%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

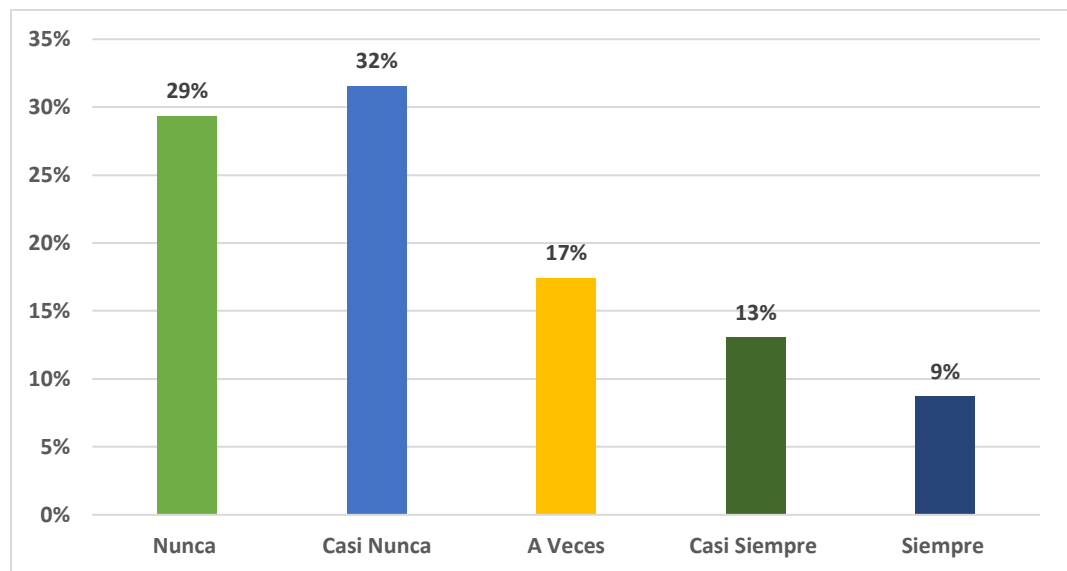


Figura 17. Respeto de las opiniones de los demás

Fuente: Tabla 17

Interpretación

Un 29% de los trabajadores manifiesta que nunca se respeta las opiniones de los demás, un 32% indica que casi nunca se respeta, un 17% manifiesta que a veces si se respeta, un 13% asiente y menciona que casi siempre se respeta, y finalmente un 9% indican que siempre se ha respetado las opiniones de los demás.

Tabla 18

En la empresa suelen apoyarse entre compañeros de trabajo

	f	%
Nunca	20	22%
Casi Nunca	37	40%
A Veces	13	14%
Casi Siempre	11	12%
Siempre	11	12%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

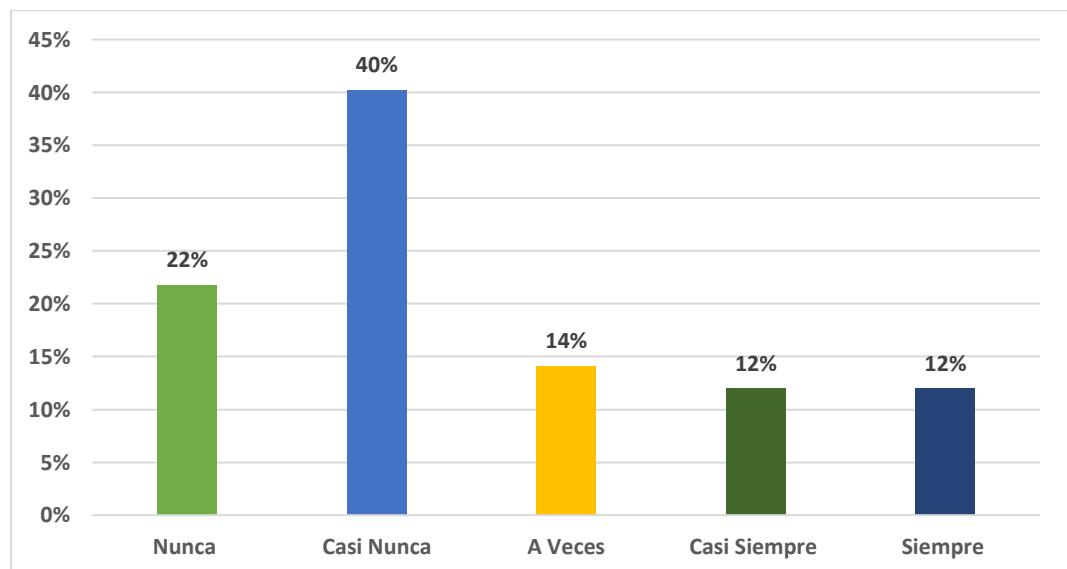


Figura 18. Ayuda mutua entre compañeros

Fuente: Tabla 18

Interpretación

Según el 22% de trabajadores, nunca han observado apoyo mutuo entre compañeros, un 40% si lo presenciado, un 14% solo a veces lo ha visto, un 12% casi siempre recibe y entrega ayuda a quien lo necesite, y el 12% restante siempre lo ha hecho.

Tabla 19

Los trabajadores de la empresa son conscientes con los objetivos institucionales

	f	%
Nunca	21	23%
Casi Nunca	41	45%
A Veces	13	14%
Casi Siempre	7	8%
Siempre	10	11%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

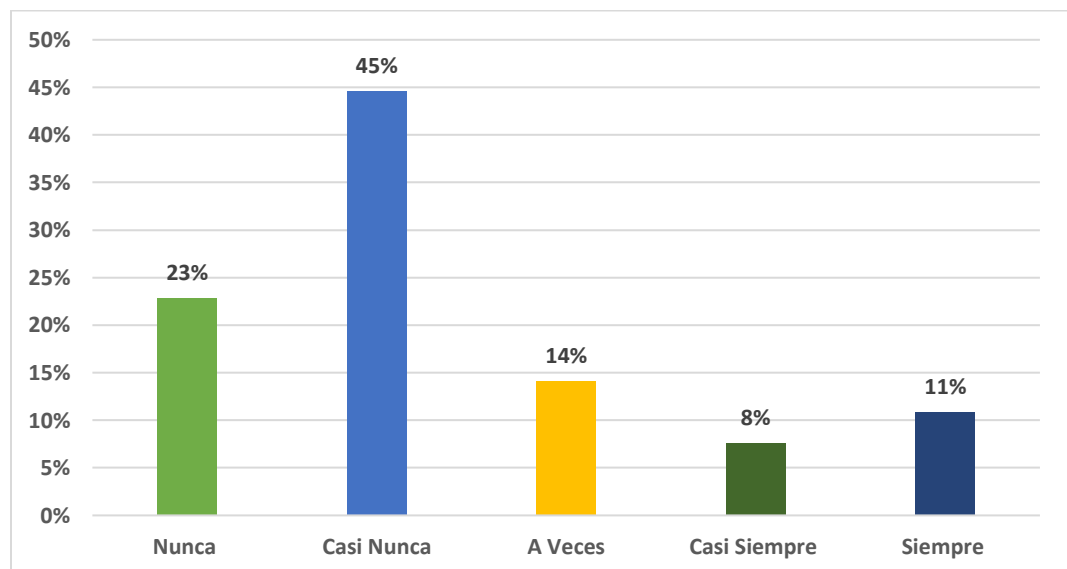


Figura 19. Consciencia de los objetivos de trabajo por parte del personal

Fuente: Tabla 19

Interpretación

Según los resultados obtenidos de la tabla y figura 19, el 23% de trabajadores manifiesta que sus compañeros de trabajo nunca han sido consientes de los objetivos de la empresa, un 45% indica que casi nunca sus compañeros lo son, un 14% manifiesta que solo a veces lo son, un 8% indica que casi siempre han observado a algunos trabajadores consientes de los objetivos del trabajo, y finalmente un 11% indica que siempre a evidenciando conciencia por parte de sus compañeros.

Tabla 20
En la empresa se suele ocasionar conflictos negativos en cada área de trabajo

	f	%
Nunca	22	24%
Casi Nunca	32	35%
A Veces	14	15%
Casi Siempre	7	8%
Siempre	17	18%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral
Elaboración: Propia

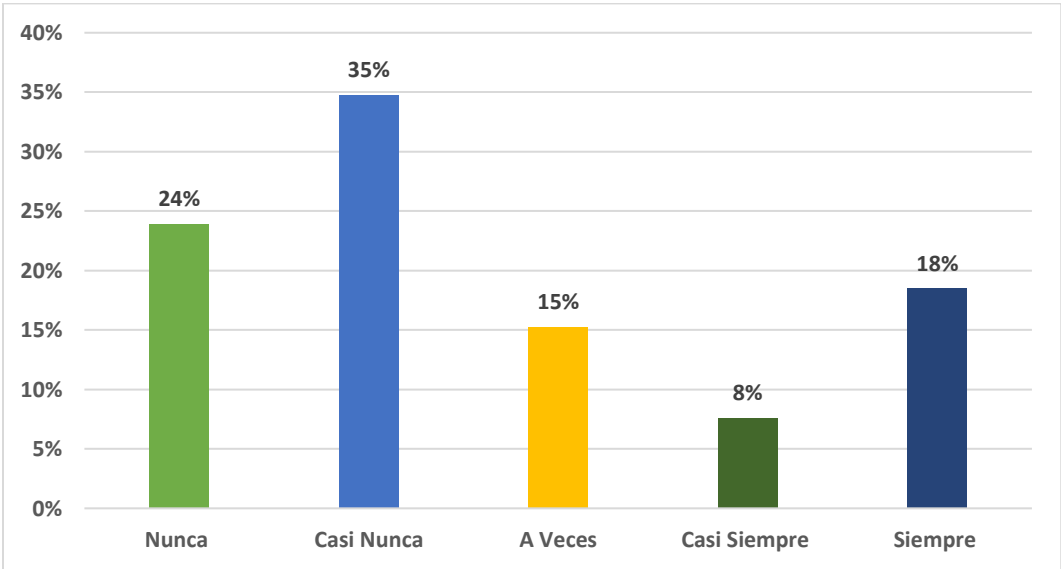


Figura 20. Presencia de conflictos negativos en las áreas de trabajo
Fuente: Tabla 20

Interpretación

En cuanto a la presencia y desarrollo de conflictos dentro de las áreas de trabajo, el 18% de trabajadores manifiesta que siempre existen, un 8% indica que casi siempre observan estos conflictos, un 15% indica que solo a veces logran percibir, un 35% manifiesta que casi nunca lo han presenciado, y el 24% restante nunca ha visto desarrollarse un conflicto dentro de una área.

Tabla 21
Se muestra iniciativa por parte de los trabajadores en la toma de decisiones en el equipo de trabajo

	f	%
Nunca	23	25%
Casi Nunca	35	38%
A Veces	11	12%
Casi Siempre	10	11%
Siempre	13	14%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral
Elaboración: Propia

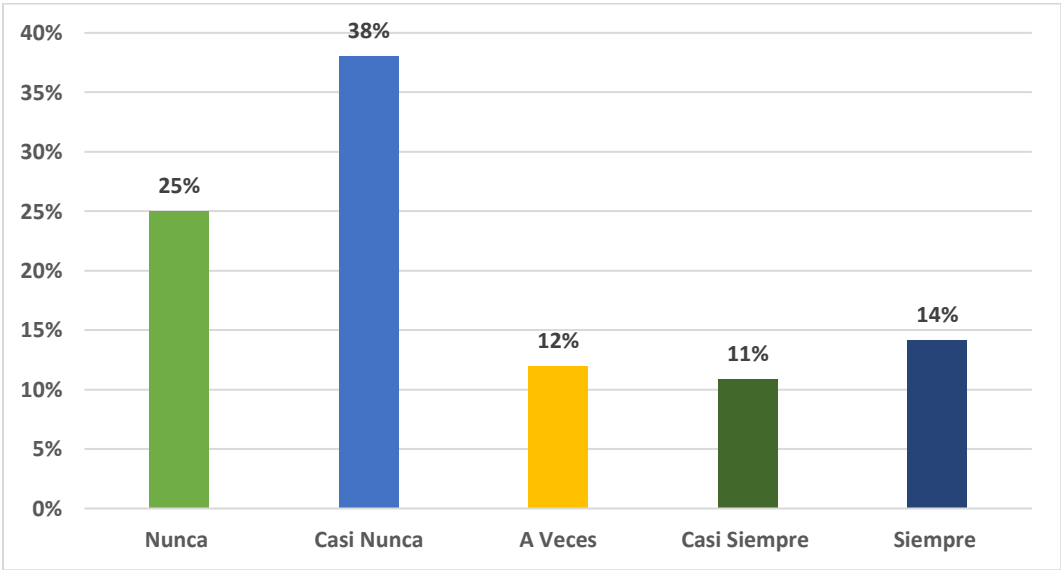


Figura 21. *Iniciativa de los trabajadores en la toma de decisiones en equipos de trabajo*
Fuente: Tabla 21

Interpretación

Según lo mencionan, un 25% de los trabajadores casi nunca han observado a sus compañeros toman iniciativa para la toma de decisiones en equipos de trabajo, un 38% manifiesta que casi nunca lo hacen, un 12% manifiesta que solo a veces sus compañeros toman iniciativa, un 11% indica que casi siempre observan este comportamiento en sus compañeros, y solo el 14% restante si ha logrado evidenciarlo.

Tabla 22

En la empresa se llegan a alcanzar los objetivos institucionales

	f	%
Nunca	25	27%
Casi Nunca	34	37%
A Veces	12	13%
Casi Siempre	11	12%
Siempre	10	11%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

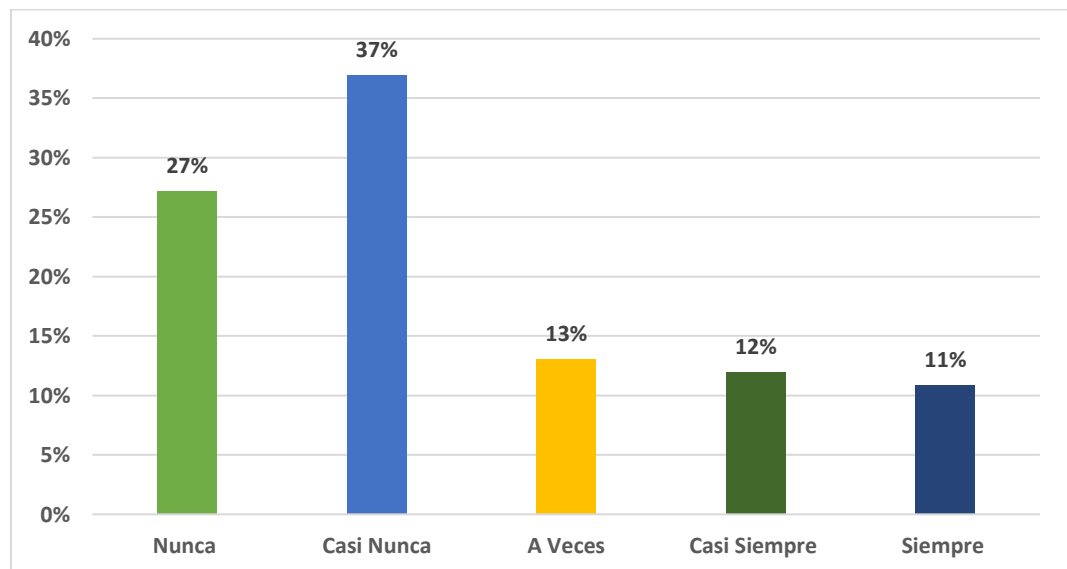


Figura 22. Consecución de los objetivos personales

Fuente: Tabla 22

Interpretación

Según los resultados obtenidos, un 27% de trabajadores manifiesta que nunca han logrado alcanzar sus metas y objetivos personales, un 37% casi nunca lo ha hecho, un 13% a veces lo alcanzaron, un 12% casi siempre lo hacen, y un 11% siempre alcanzan las metas personales que se trazan.

Tabla 23
La empresa afronta gastos para mejorar las competencias de sus trabajadores

	f	%
Nunca	28	30%
Casi Nunca	26	28%
A Veces	14	15%
Casi Siempre	11	12%
Siempre	13	14%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral
Elaboración: Propia

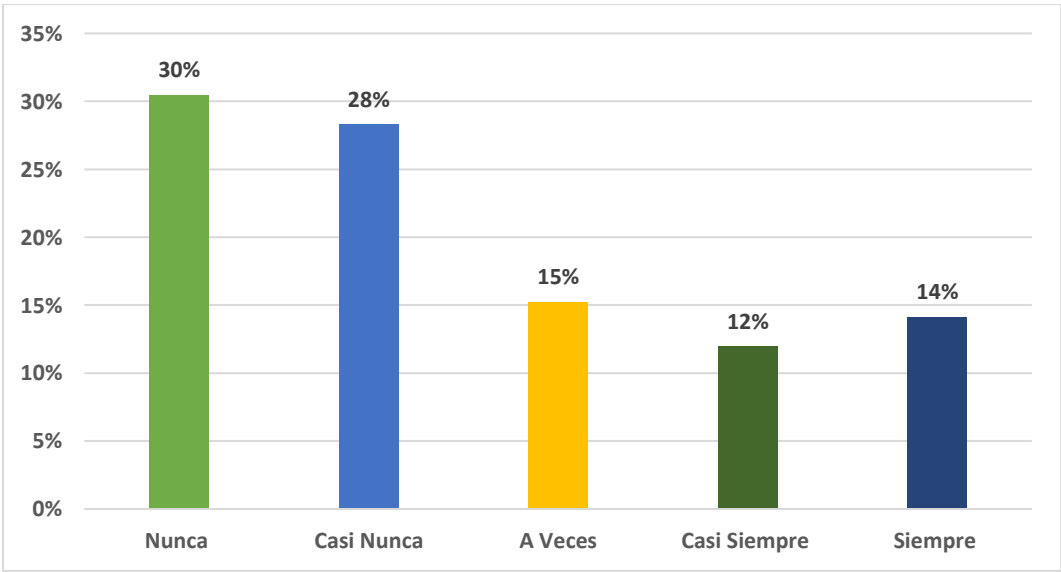


Figura 23. Mejora de las competencias laborales a partir de afrontar gastos
Fuente: Tabla 23

Interpretación

En cuanto a la tabla y figura 23, el 30% indica no haber observado a la empresa afrontar gastos para mejorar las competencias laborales del personal, un 28% casi nunca lo ha observado, un 15% considera que la empresa a veces afronta gastos con este fin, un 12% indica que casi siempre lo hace, y un 14% indica que siempre se ha realizado esta acción.

Tabla 24

La empresa se encuentra en la capacidad de competir con empresas similares en el exterior

	f	%
Nunca	19	21%
Casi Nunca	38	41%
A Veces	10	11%
Casi Siempre	14	15%
Siempre	11	12%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

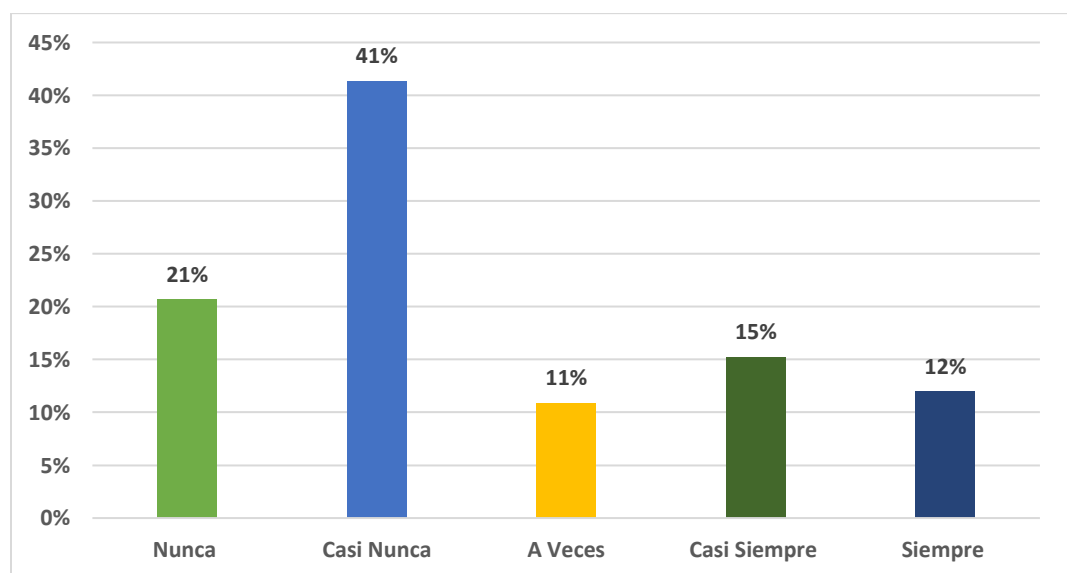


Figura 24. Capacidad de competir con empresas similares en el exterior

Fuente: Tabla 24

Interpretación

Un 21% de los trabajadores siente que la empresa nunca ha tenido la capacidad como para poder competir con empresas similares que se encuentran en el exterior, un 41% considera que casi nunca la empresa tiene la capacidad para hacerlo, un 11% indica que a veces puede hacerlo, un 15% indica que casi siempre reúne la empresa las capacidades para poder competir, y solo el 17% afirma rotundamente que la empresa siempre ha tenido esta capacidad de hacerlo.

Tabla 25

La empresa se adopta a las políticas gubernamentales que dicta el estado

	f	%
Nunca	30	33%
Casi Nunca	27	29%
A Veces	8	9%
Casi Siempre	13	14%
Siempre	14	15%
Total	92	100%

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

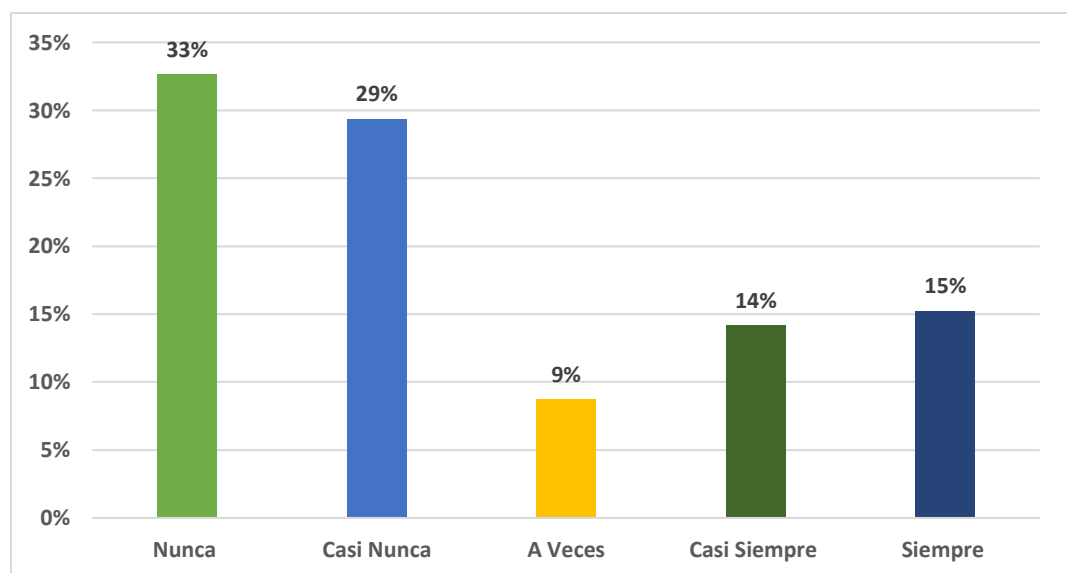


Figura 25. Adopción de las políticas gubernamentales dictaminadas por el estado

Fuente: Tabla 25

Interpretación

Según el 31% de encuestados, la empresa nunca se ha acogido en un 100% a las normativas y políticas gubernamentales del estado, un 29% manifiesta que casi nunca ha evidenciado que se realice este acogimiento, un 9% manifiesta que solo a veces ha sentido que, si se realiza, un 14% manifiesta que casi siempre lo hace, y un 15% menciona que siempre lo ha hecho.

Tabla 26

Resultado general de la variable desempeño laboral

Calificación	Rango		Fre c.	%
	Desd e	Has ta		
Bajo	12	27	54	59 %
Medio	28	43	13	14 %
Alto	44	60	25	27 %
Total			92	100 %

Fuente: Procesamiento de datos de los cuestionarios sobre desempeño laboral

Elaboración: Propia

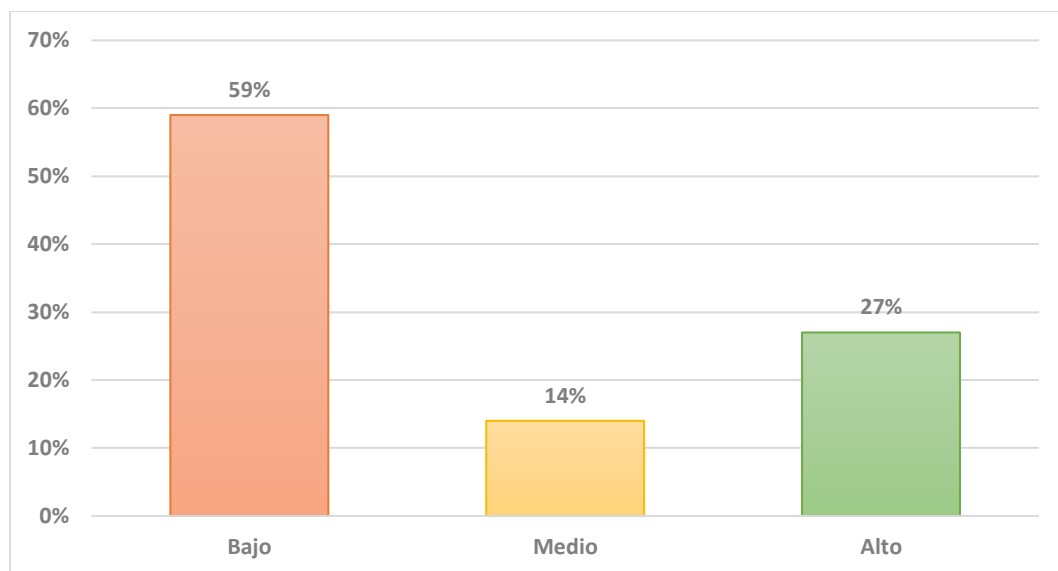


Figura 26. Resultado de la variable desempeño laboral

Fuente: Tabla 26

Interpretación

Finalmente, posterior al análisis de todos los resultados concernientes a la encuesta de la variable desempeño laboral, se ha observado que esta variable se presenta en un nivel muy bajo dentro de la empresa, y es que, muchos de los trabajadores se encuentran disconformes con la forma de trabajar y proceder, lo que se encontraría repercutiendo en el desarrollo pleno y efectivo de sus actividades.

1.13. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se menciona los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, para así determinar la influencia o incidencia de las variables de estudio:

Influencia de la motivación en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

Tabla 27*Prueba estadística de Rho de Spearman – motivación y comunicación efectiva*

		Motivación	Comunicación efectiva
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,715**
		N	92
	Comunicación efectiva	Coeficiente de correlación	,715**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Según la tabla 27 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman para las dimensiones de las variables de tipo ordinal, que denotan un coeficiente de correlación o valor “r” que indica la existencia de una influencia positiva media de 0,715 con respecto a dichas dimensiones comparadas. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral o valor “p” es 0,000, siendo menor a margen de error de 0,05 lo cual indica una relación significativa aceptando la hipótesis de investigación elaborada, de esta manera se entiende que si existe una inadecuada motivación experimentada por los trabajadores su nivel de comunicación efectiva será bajo dentro de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

Influencia de las relaciones humanas en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

Tabla 28*Prueba estadística de Rho de Spearman – relaciones humanas y trabajo en equipo*

			Relaciones humanas	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Relaciones humanas	Coefficiente de correlación	1.000	,732**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	92	92
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,732**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 28 se denota de acuerdo a los resultados de la prueba de la prueba de correlación de Rho de Spearman sobre las dimensiones de variables ordinales, que hay un coeficiente de correlación o valor “r” al 0,732 indicando una influencia positiva media, así también posee un valor de significancia bilateral o valor “p” de 0,000 encontrándose menor al margen de error de 0,05, indicando también una relación significativa y aceptando de este modo la hipótesis de investigación planteada, comprendiendo así que de haber relaciones humanas inadecuadas el nivel de trabajo en equipo se reducirá en los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C..

Influencia de las políticas salariales en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

Tabla 29*Prueba estadística de Rho de Spearman – políticas salariales y la competitividad*

Rho de Spearman	Políticas salariales	Políticas salariales		Competitividad
		Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000	
	Competitividad	N	92	92
		Coeficiente de correlación	.523*	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Conforme a la tabla 29 se muestran los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman para ambas dimensiones de tipo ordinal, donde se puede evidenciar un valor “r” o coeficiente de correlación indicando que hay una influencia positiva media de 0,523, así como también una significancia (bilateral) o valor “p” de 0,000 lo cual es menor a margen de error 0,05 señalando una relación significativa entre las dimensiones, y de esta manera se acepta la hipótesis de estudio elaborada, comprendiendo por tanto que las inadecuadas políticas salariales generarán un nivel bajo competitividad en los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C..

Indicadores de rotación de personal y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.

Tabla 30

Prueba estadística de Rho de Spearman – indicadores de rotación de personal y desempeño laboral

Rho de Spearman	Indicadores de rotación de personal	Indicadores de rotación de personal	Desempeño laboral
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,743**
		N	92
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,743**
		N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo con la presente tabla 30 en la cual se muestran los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman para ambas variables ordinales, es posible evidenciar un coeficiente de correlación o valor “r” que señala la existencia de una influencia positiva media de 0,743, por otra parte existe una significancia (bilateral) o valor “p” de 0,000, correspondiente a un valor menor al margen de error de 0,05, por tanto gracias a ello se acepta la hipótesis de investigación, dando a entender también que una inadecuada gestión de los indicadores de rotación del personal provoca niveles bajos en el desempeño de los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C..

CAPÍTULO II. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego del análisis de los datos recolectados por los respectivos instrumentos de medición y mediante las pruebas estadísticas para corroborar nuestras hipótesis de investigación que nos proporcionó los resultados del estudio se procederá a la discusión de los resultados:

En el desarrollo de esta investigación, el primer objetivo específico formulado trató de demostrar la influencia de la motivación en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., para ello, fue necesario identificar autores que brinden el sustento teórico o definiciones de los elementos a ser procesados, siendo que, según (Gómez, 2008), el empleado al estar mejor motivado estaría dispuesto a ofrecer un mejor producto de calidad y con ello el logro de los objetivos así, de igual modo (Robbins, 2005) define a la motivación como un conjunto de procesos responsables que realiza con deseo el individuo para poder lograr los objetivos, esta acontecerá en un buen desempeño laboral y también según el autor (Newstromm, 2007) menciona que la comunicación al ser la transferencia de información resulta en el entendimiento de un individuo con otro, de este modo el adecuado entendimiento lo convierte en una comunicación eficaz, de esta manera, con respecto a eso uno de los hallazgos del estudio se evidenció que la motivación influye significativamente en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. debido a que los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman para las dimensiones de las variables de tipo ordinal, denotan un coeficiente de correlación o valor “r” que indica la existencia de una influencia positiva media de 0,715 con respecto a dichas dimensiones comparadas. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral o valor “p” es 0,000, siendo menor a margen de error de 0,05 lo cual indica una relación significativa aceptando la hipótesis de investigación elaborada, de esta manera se entiende que si existe una inadecuada motivación experimentada por los trabajadores su nivel de comunicación efectiva será bajo dentro de la empresa GRUPO PANAMUNDO

S.A.C. El resultado concuerda con el estudio de Haro (2014), quien concluye que con respecto a la rotación de personal lo cual influye en la desmotivación de los trabajadores quienes no cumplen adecuadamente con sus labores. Así también con el estudio de Núñez (2015), el cual concluye que la motivación actúa como un factor de rotación en que: el personal no recibe capacitaciones, además que según los resultados mostrados menciona con un 35% de los trabajadores se encuentra desmotivados y esto traería como consecuencia la renuncia y el término del vínculo laboral; en los procesos de reclutamiento y selección actúa como un factor de rotación, puesto que las especificaciones de trabajo no están claras y se presenta que el 60% de trabajadores se enteró del puesto de trabajo a través de los mismos colaboradores. De este modo se puede comprender que la motivación es un factor muy importante dentro de las causas para que existe rotación de personal, afectando a su vez esa desmotivación a su desempeño laboral como lo menciona Haro (2014), y Núñez (2015) que menciona que durante el proceso de trabajo no se les especifica a los trabajadores sus funciones, por tanto, no existe una adecuada comunicación relacionándose a su vez con la desmotivación que genera esta, en los trabajadores. Por tanto, la motivación y la comunicación poseen una relación significativa como lo demuestra nuestro estudio, los antecedentes mencionados y los autores con sus teorías sobre la influencia que posee la motivación sobre el desempeño laboral en general.

Para el segundo objetivo el cual buscó identificar la influencia de las relaciones humanas en el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., considerando el sustento teórico respectivo definiendo o dando a conocer los componentes que se analizaron, de este modo tenemos a Barceló (2009) mencionando que las personas necesitan de socializar ya que esa es su naturaleza, y esa relación hacen que sus conductas y actitudes se desarrollan en base a ese proceso de relación y estas transforman a las personas gracias a esas

interacciones, además Stoner (2009) menciona que el trabajo en equipo consta de una interacción entre personas para conseguir objetivos, esta interacción tiene que ser óptima para conseguir dichos resultados. El hallazgo del estudio identifica que las relaciones humanas influyen significativamente en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., debido a que se denota de acuerdo a los resultados de la prueba de la prueba de correlación de Rho de Spearman sobre las dimensiones de variables ordinales, que hay un coeficiente de correlación o valor “r” al 0,732 indicando una influencia positiva media, así también posee un valor de significancia bilateral o valor “p” de 0,000 encontrándose menor al margen de error de 0,05, indicando también una relación significativa y aceptando de este modo la hipótesis de investigación planteada comprendiendo así que de haber relaciones humanas inadecuadas el nivel de trabajo en equipo se reducirá en los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Este estudio se puede comparar de cierta forma con Caballero (2016), en su investigación la cual concluye que el clima organizacional sí está influyendo en la rotación de personal, considerando que el clima de la organización se basa en las buenas relaciones e interacción del personal, así también se sustenta con los autores teóricos mencionados refiriendo por tanto que las buenas relaciones permitirán el adecuado trabajo en equipo favoreciendo a que el personal se mantenga y se desempeñe adecuadamente.

Con respecto al tercer objetivo específico el cual fue explicar la influencia de las políticas salariales en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., siendo fundamental citar autores para dar un argumento teórico sobre las dimensiones tratadas, es por ello que según Rubio (2015) para los economistas la competitividad se define al comparar el costo de mano de obra en un determinado país en comparación a otra; en resumen la competitividad no depende únicamente de un conjunto de políticas gubernamentales, sino de la

óptima combinación de sus factores. También, Chiavenato (2007) define a la política salarial como un conjunto de principios y directrices que contrasta la orientación y filosofía de la empresa, lo cual se relaciona con el aspecto remunerativo de la organización y que su propósito es otorgar premios de manera equitativa para la entidad y los trabajadores, de este modo otro de los hallazgos que dieron los resultados fue que las políticas salariales influyen significativamente en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., lo cual se muestra en los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman para ambas dimensiones de tipo ordinal, donde se puede evidenciar un valor “r” o coeficiente de correlación indicando que hay una influencia positiva media de 0,523, así como también una significancia (bilateral) o valor “p” de 0,000 lo cual es menor a margen de error 0,05 señalando una relación significativa entre las dimensiones, y así, se acepta la hipótesis de estudio elaborada comprendiendo por tanto que las inadecuadas políticas salariales generarán un nivel bajo competitividad en los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., por tanto este resultado es posible comparar de cierta forma con Huallanca y Rumisoncco (2014), en su tesis, donde se concluyó que se comprobó que el ascenso y reconocimiento influyen en el rendimiento laboral de los analistas de crédito, y más puntual el trabajo de Pérez (2013), en su tesis donde concluye que la rotación de personal que presenta la empresa, se debe a diversos factores como la insatisfacción en el horario de trabajo (49%), el mal pago salarial (39%), insatisfacción laboral (36%), todos estos factores perjudican en la estabilidad del personal, por la cual se obtiene un índice de rotación del 30%. Sin embargo, se difiere con Nuñez (2015) el cual concluye en parte que los conceptos de remunerativos no son un factor de rotación ya que la mayoría (25%) está totalmente de acuerdo con lo que percibe. De manera general con los antecedentes y la teoría de los autores se denota que los factores salariales de alguna manera afectan a que exista rotación en

el personal, y estas deficiencias en las políticas de salario también mermarían la competitividad del trabajador, pero que aún hay que tener en cuenta muchos otros factores, lo cual se denota en la correlación media pero significativa del estudio.

Por último, de acuerdo al desarrollo de la investigación que tuvo como objetivo general el demostrar en qué medida los indicadores de rotación de personal inciden en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C, se necesitó, además, definir las variables analizadas mediante los siguientes autores, para la rotación de personal Robbins (2005) menciona que se trata de un retiro de forma permanente ya sea voluntaria o involuntaria, provocando incomodidades en el personal ya que genera costos en las diferentes etapas del proceso de selección además de la capacitación y el trauma laboral que ocasionará a los demás compañeros de trabajo, con respecto al desempeño laboral Chiavenato (2007), que menciona que se trata del comportamiento del empleado en comparación con los objetivos organizacionales que se pretendían alcanzar. De esta manera el hallazgo de la investigación resulta en que los indicadores de rotación de personal influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C., mostrándose en los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman para ambas variables ordinales, siendo posible evidenciar un coeficiente de correlación o valor “r” que señala la existencia de una influencia positiva media de 0,743, por otra parte existe una significancia (bilateral) o valor “p” de 0,000, correspondiente a un valor menor al margen de error de 0,05, por tanto gracias a ello se acepta la hipótesis de investigación, dando a entender que una inadecuada gestión de los indicadores de rotación del personal provoca niveles bajos en el desempeño de los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Estos resultados se pueden comprar con el estudio de Huallanca y Rumisoncco (2014), en donde se concluyó que estadísticamente que los factores

motivacionales, específicamente la responsabilidad, crecimiento personal, trabajo en sí, ascenso y reconocimiento influyen en el rendimiento laboral de los analistas de crédito; también a Haro (2014), en su estudio con respecto a la rotación de personal, concluye que influye en la desmotivación de los trabajadores, incidiendo en el cumplimiento de sus labores. A modo de sustento teórico es posible mencionar a (De la torre, 2009) que refiere que el desempeño laboral viene a ser el resultado de la motivación que posee el personal al momento de desarrollar sus funciones en el desarrollo de las actividades de la entidad, en dichas funciones plasma las capacidades que pueda poseer, el desempeño laboral que muestra un trabajador puede ser influenciado por factores intrapersonales e interpersonales, ya que las emociones a igual que el ambiente en el que se encuentra puede ser percibida por el mismo como bueno o malo, por ende reflejándose en los resultados de su trabajo. Por tanto, se asevera gracias a los antecedentes y la teoría que hay elementos relacionados a la rotación del personal que perjudica a su vez al desempeño de los trabajadores.

CONCLUSIONES

Se ha demostrado que los indicadores de rotación de personal inciden de manera positiva y directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Esto se denota por la prueba de hipótesis Rho de Spearman el cual se tuvo una significancia del 0,000 menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,743, por tanto, existe evidencia empírica para afirmar la hipótesis de investigación, de tal manera que, gestionando adecuadamente los indicadores o factores que generan rotación de personal se consigue un mayor desempeño laboral.

Se ha demostrado que la motivación influencia de manera positiva y directa en la comunicación efectiva en los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Esto es demostrado por la prueba de hipótesis Rho de Spearman el cual se tuvo una significancia del 0,000 menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,715, por tanto, existe evidencia empírica para afirmar la hipótesis de investigación. De este modo, cuando existe mayor motivación el personal también tendrá mayor capacidad de poder comunicarse de manera eficaz.

Se ha identificado que las relaciones humanas influyen de modo positivo y directo en el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Esto es demostrado por la prueba de hipótesis Rho de Spearman el cual se tuvo una significancia del 0,000 menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,732, por tanto, existe evidencia empírica para afirmar la hipótesis de investigación, de esta manera a mejores relaciones humanas el trabajo en equipo también será óptimo en los trabajadores.

Se ha explicado que las políticas salariales influyen positiva y directamente en la competitividad en los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Esto es demostrado por la prueba de hipótesis Rho de Spearman el cual se tuvo una significancia del 0,000 menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,523, por tanto, existe evidencia empírica para afirmar la hipótesis de investigación, así, a mejores políticas salariales la competitividad de los trabajadores se incrementará.

RECOMENDACIONES

- Al gerente de la empresa, mejorar de manera general los indicadores más influyentes sobre la rotación de personal para optimizar el desempeño, esto pudiendo aplicar estrategias adecuadas y hasta un plan orientado y programado en el tiempo para reducir los niveles de rotación de personal y mejorar la calidad del trabajo del colaborador.
- Al gerente, desarrollar charlas mediante expertos y actividades recreativas que favorezcan a generar mayor motivación en los trabajadores, así como también enseñanza de procesos comunicativos en la empresa y modos de comunicarse de manera asertiva entre los colaboradores.
- Al gerente, desarrollar talleres que promueven la sana convivencia entre los trabajadores, así como espacios para promover el trabajo en equipo dentro de la misma empresa durante el horario de trabajo con una persona que oriente al mismo, pudiendo identificar el liderazgo y reforzar dichas capacidades posteriormente.
- Al gerente de la empresa, más que enfocarse como tal a mejorar las políticas salariales, pero considerar sí los reconocimientos a los trabajadores, tener en cuenta demás elementos que favorecen a la competitividad de los trabajadores y de la empresa, empleando las estrategias adecuadas con la inversión necesaria en la capacitación de los trabajadores.

REFERENCIA BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica*. Buenos Aires, Argentina: Granica. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4536605&query=Administraci%C3%B3n+de+Recursos+Humanos>
- Arbaiza. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: CENGAGE Learning.
- Babson, S. (1978). *Recursos humanos y políticas de incentivos para el personal*. México D.F., México: LIMUSA S.A.
- Barceló, T. (2009). *Entre personas: una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&pg=PA68&dq=rotaci%C3%B3n+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNoMHZs9_fAhVrtlkKHdVhBkAQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Comillas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-w_Dwg57PAhVLmR4KHVsTAu8Q6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false
- Chiat, L., & Panatik, S. (2019). Perceptions of Employee Turnover Intention by Herzberg's Motivation-Hygiene Theory: A Systematic Literature Review [Percepciones de la intención de rotación de los empleados según la teoría de la motivación-higiene de

- Herzberg]. *Journal of Research in Psychology*, 1(2), 10-15. Obtenido de <https://readersinsight.net/jrp/article/view/949/752>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México D.F., México: MC Graw Hill.
- Chukwu, B., Ezeabogu, A., & Aguwamba, S. (2019). The Influence of Staff Compensation on Employee Turnover Intention in Food and Beverage Industry in Nigeria [La influencia de la compensación del personal en la intención de rotación de los empleados en la industria de alimentos y bebidas en Nigeria]. *International Journal of Economics, Business and Management Studies*, 6(2), 338-354. doi:10.20448/802.62.338.354
- De la torre, Y. (2009). *Las competencias emocionales: esenciales para el desempeño exitoso en cualquier puesto laboral*. Buenos Aires, Argentina: El Cid editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3182989&query=desempe%C3%B1o+laboral>
- Effringham, W. (1857). *Robert owen*. London: Royal Exchange. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VyQ6AAAACAAJ&pg=PP5&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Fayol, H. (1930). *Administración Industril y General*. Ginebra: International Management Institute.
- García, J. (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad el Pacífico.
- Gasalla, J. (2015). *La Dirección de Personas*. Barcelona: Obesta UOC Publishing. SL.

- Gomez, L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Educación.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a ed.). Santa Fe: Cwngage Kearning.
- Hernández, Y., Hernández, G., & Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18(1), 837-863. doi:10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369
- Lucker, W. (1987). Lucker, WThe Hidden Cost of WorkerTurnover: A case Study in the In-Bond Industry in Mexico. *Journal of BordelandsStudies*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08865655.1987.9695337?journalCode=rjbs20>
- Lyons, P., & Bandura, R. (2020). Employee turnover: features and perspectives [Rotación de empleados: características y perspectivas]. *Development and learning in organizations: An international Journal*, 34(1), 1-4. doi:10.1108/DLO-02-2019-0048
- Maertz, C., & Griffeth, R. (2004). Eight motivational forces and voluntary turnover: a theoretical synthesis with implications for research. *Journal of Management*, 30(5), 667-683. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/211390569_Eight_Motivational_Forces_and_Voluntary_Turnover_A_Theoretical_Synthesis_with_Implications_for_Research
- Martinez, M. (2013). *La evaluación del rendimiento*. Madrid , España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=wU_-WgpqxwYC&pg=PA285&dq=desempe%C3%B1o+laboral+conocimiento+de+sus+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBmvH_-fPNAhUE5iYKHc66ADQQ6AEIKDAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o&f=false

- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México D.F., México: Pearson educación. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Morales, A. (2009). *Capital Humano: Hacia un Sistema en la Empresa Cubana*. La Habana: Editora Política.
- Mumtaz, R., & Hasan, S. (2018). Determinants of Employee Turnover A Survey of Employee Intentions Trend in Urban Societies of the Region [Determinantes de la rotación de los empleados Una encuesta sobre la tendencia de las intenciones de los empleados en las sociedades urbanas]. *Business and Economics Journal*, 9(2), 1-8. doi:10.4172/2151-6219.1000356
- Murphy, K. (1990). Job Performance and Productivity. *Psychology in organizations*.
- Newstromm, J. (2007). *Comportamiento Humano ene le Trabajo*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.
- Obeng, A., Zhu, Y., Quansah, P., Ntarmah, A., & Cobbinah, E. (2021). High-Performance Work Practices and Turnover Intention: Investigating the Mediating Role of Employee Morale and the Moderating Role of Psychological Capital [Prácticas laborales de alto rendimiento e intención de rotación]. *SAGE Open*. doi:10.1177%2F2158244020988557
- Organización para la cooperación y el desarrollo E. (2014). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Colombia: La implementación del buen gobierno*. París, Francia: OECD Publishing. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Fq0SBAAAQBAJ&pg=PA289&dq=desempe%C3%B1o+laboral+en+el+sector+p%C3%BAblico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf00O6-PPNAhWBdR4KHfhhbAbcQ6AEIKzAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o%20&f=false>

- Porter, L. y. (1973). Organizational Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteism. *Psychological Bulletin*, 151-176. Obtenido de https://my.apa.org/apa/idm/login.seam?ERIGHTS_TARGET=http%3A%2F%2Fpsycnet.apa.org%2Fbuy%2F1974-04029-001
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (7 ma. ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Ramirez, A. (2016). *lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran o no duren*. EL tiempo. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>
- Robbins, S. y. (2005). *Administración* (8 va. ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: Editorial UOC. Obtenido de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/29053/>
- Román, Z. (2009). *Mercado Laboral en Venezuela*. Caracas: El Cid Editor.
- Rubio, L. y. (2015). *El poder de la competitividad*. México: Fondo de cultura económica.
- Stoner, J. (2009). *Administración* (8 va ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Taylor, F. (1919). *Principios de la Administración Científica*. New York and London: Harper & Brother Publishers.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima: San Marcos EIRL.
- Villegas, J. (1997). *Administración de Personal*. Caracas: Edic. Vega.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Zimmerman, R., Swider, B., & Boswell, W. (2019). Synthesizing content models of employee turnover. *Human Resource Management*, 58(1), 1-16. doi:10.1002/hrm.21938

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INDICADORES DE ROTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA GRUPO PANAMUNDO S.A.C.”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO Y METODOS
PROBLEMA PRINCIPAL ¿En qué medida inciden los indicadores de rotación de personal en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C? PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo la motivación influye en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C? ¿De qué manera las relaciones humanas influyen en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C? ¿En qué medida las políticas salariales influyen en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C?	OBJETIVO GENERAL Demostrar en qué medida los indicadores de rotación de personal inciden en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. OBJETIVO ESPECÍFICOS Demostrar la influencia de la motivación en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Identificar la influencia de las relaciones humanas en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Explicar la influencia de las políticas salariales en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.	HIPÓTESIS GENERAL Los indicadores de rotación de personal influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Ha: La motivación influye significativamente en la comunicación efectiva de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Ha: Las relaciones humanas influyen significativamente en el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. Ha: Las políticas salariales influyen significativamente en la competitividad de los trabajadores en la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C.	VARIABLES INDEPENDIENTE X: Indicadores de rotación. <u>Dimensiones:</u> X1. Motivación X2. Relaciones Humanas X3. Política Salarial VARIABLE DEPENDIENTE Y: Desempeño laboral <u>Dimensiones:</u> Y1.comunicación efectiva Y2. Trabajo en equipo Y3. Competitividad	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental POBLACIÓN: La población estará constituida por el número total de los trabajadores de la empresa GRUPO PANAMUNDO S.A.C. de las oficinas de Lima y Ayacucho, que son 121. MUESTRA: La muestra se determinó aplicando la fórmula general, cuyo resultado es $n = 92$ trabajadores entre la oficina de Lima y Ayacucho. TÉCNICAS: Encuestas INSTRUMENTO Cuestionario

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTR.
INDICADORES DE ROTACIÓN	X1: Motivación	Se le conoce como al conjunto de situaciones que coadyuvan al deseo de realizar una acción; el alcance de los objetivos dependerá al nivel de motivación en que se encuentren los trabajadores.	X1.1: Apreciación de opinión X1.2: Reconocimiento X1.3: Interés en el trabajador X1.4: Oportunidad laboral	En la empresa aprecian las opiniones de los trabajadores	❖ Nunca ❖ Casi nunca ❖ A veces ❖ Casi siempre ❖ Siempre	CUESTIONARIO
	X2: Relaciones humanas	La naturaleza del ser humano radica en poder vivir con otros seres humanos, ya que depende de ello la forma de sus actitudes y conductas que demostrara en su vida cotidiana	X2.1: Reuniones fuera de trabajo X2.2: Amistad con compañeros de trabajo X2.3: Aceptación por los compañeros de trabajo X2.4: Iniciativa para comunicación	En la empresa se realizan reuniones fuera del horario laboral	❖ Nunca ❖ Casi nunca ❖ A veces ❖ Casi siempre ❖ Siempre	
	X3: Política salarial	Conjunto de directrices y principios que enmarca la filosofía de la empresa en un aspecto remunerativo.	X3.1: Percepción de sistema de remuneración X3.2: Percepción del trabajo-salario X3.3: Comparación de remuneración X3.4: Percepción de normatividad para salarios	Los trabajadores se encuentran conformes con el sistema de remuneraciones de la empresa	❖ Nunca ❖ Casi nunca ❖ A veces ❖ Casi siempre ❖ Siempre	

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTR.
DESEMPEÑO LABORAL	Y1: Comunicación efectiva	Es la transferencia de información y a la vez es el entendimiento de esta, haciendo que la comunicación sea de ida y vuelta mejorando en el tiempo y ser más eficientes en el flujo de información.	Y1.1: Atención en la comunicación Y1.2: Cuestionamiento Y1.3: Enfoque en el tema a tratar Y1.4: Aceptación de otras ideas	Se acostumbra prestar atención a las conversaciones que se realizan entre compañeros	❖ Nunca ❖ Casi nunca ❖ A veces ❖ Casi siempre ❖ Siempre	CUESTIONARIO
	Y2: Trabajo en equipo	Se le conoce como al conjunto de personas que se encuentran interconectadas entre sí, es decir un grupo colaborativo, los cuales están vinculados y realizan acciones coordinadas para lograr los objetivos propuestos por dicho equipo de trabajo.	Y2.1: Colaboración Y2.2: Enfoque en los objetivos institucionales Y2.3: Conflictos negativos Y2.4: Iniciativa en toma de decisiones	En la empresa suelen apoyarse entre compañeros de trabajo	❖ Nunca ❖ Casi nunca ❖ A veces ❖ Casi siempre ❖ Siempre	
	Y3: Competitividad	Capacidad que se tiene para poder competir con otras organizaciones y a la vez competir con las importaciones que se dan en un territorio.	Y2.1: Percepción de alcance de objetivos institucionales Y2.2: Percepción de mejora en competencias Y2.3: Adaptación a la competencia Y2.4: Adaptación a políticas gubernamentales	En la empresa se llegan a alcanzar los objetivos institucionales	❖ Nunca ❖ Casi nunca ❖ A veces ❖ Casi siempre ❖ Siempre	

ANEXO 03: CRUCE DE VARIABLES O CORRELACIONES

INDICADORES DE ROTACIÓN	MATRIZ DE CRUCE DE VARIABLES O CORRELACIONES							
	DIMENSIONES	INDICADORES		(X)	(Y)	INDICADORES		DIMENSIONES
	X1: Motivación	X1.1: Apreciación de opinión X1.2: Reconocimiento X1.3: Interés en el trabajador X1.4: Oportunidad laboral		P1 P2 P3 P4	P13 P14 P15 P16	Y1.1: Atención en la comunicación Y1.2: Cuestionamiento Y1.3: Enfoque en el tema a tratar Y1.4: Aceptación de otras ideas		Y1: Comunicación efectiva
	X2: Relaciones Humanas	X2.1: Reuniones fuera de trabajo X2.2: Amistad con compañeros de trabajo X2.3: Aceptación por los compañeros de trabajo X2.4: Iniciativa para comunicación		P5 P6 P7 P8	P17 P18 P19 P20	Y2.1: Colaboración Y2.2: Enfoque en los objetivos institucionales Y2.3: Conflictos negativos Y2.4: Iniciativa en toma de decisiones		Y2: Trabajo en Equipo
	X3: Política salarial	X3.1: Percepción de sistema de remuneración X3.2: Percepción del trabajo-salario X3.3: Comparación de remuneración X3.4: Percepción de normatividad para salarios		P9 P10 P11 P12	P21 P22 P23 P24	Y2.1: Percepción de alcance de objetivos institucionales Y2.2: Percepción de mejora en competencias Y2.3: Adaptación a la competencia Y2.4: Adaptación a políticas gubernamentales		Y3: competitividad

DESEMPEÑO LABORAL

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buen día, la presente es parte de una investigación sobre los indicadores de rotación de personal y el desempeño laboral, para lo cual se le pide responder las siguientes preguntas de acuerdo a la indicación siguiente:

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Indicadores de Rotación de Personal					
Motivación					
Preguntas	1	2	3	4	5
En la empresa aprecian las opiniones de los trabajadores					
En los últimos periodos, la empresa realizó reconocimientos a los trabajadores					
En la empresa el jefe inmediato o alguien se preocupa por los trabajadores					
La empresa brinda alguna oportunidad de aprender y crecer en el trabajo					
Relaciones Humanas					
Preguntas	1	2	3	4	5
En la empresa se realizan reuniones fuera del horario laboral					
Se mantiene una buena relación entre compañeros dentro de la empresa					
En la empresa se sienten acogidos por sus compañeros de trabajo					
Con que frecuencia se inicia una conversación amena entre compañeros de trabajo					
Política Salarial					
Preguntas	1	2	3	4	5
Los trabajadores se encuentran conformes con el sistema de remuneraciones de la empresa					
La remuneración en la empresa retribuye al trabajo que realizan					
En la empresa, la remuneración es adecuada					
La remuneración en la empresa debería cambiar ya que no está acorde a las nuevas realidades (leyes, carga laboral, etc)					

Desempeño Laboral					
Comunicación Efectiva					
Preguntas	1	2	3	4	5
Se acostumbra prestar atención a las conversaciones que se realizan entre compañeros					
En la empresa se acostumbra preguntar al tener dudas					
Los trabajadores acostumbran a ser directos en sus conversaciones					
En la empresa se respeta las opiniones de los demás					
Trabajo en Equipo					
Preguntas	1	2	3	4	5
En la empresa suelen apoyarse entre compañeros de trabajo					
Los trabajadores de la empresa son conscientes con los objetivos institucionales					
En la empresa se suele ocasionar conflictos negativos en cada área de trabajo					
Se muestra iniciativa por parte de los trabajadores en la toma de decisiones en el equipo de trabajo					
Competitividad					
Preguntas	1	2	3	4	5
En la empresa se llegan a alcanzar los objetivos institucionales					
La empresa afronta gastos para mejorar las competencias de sus trabajadores					
La empresa se encuentra en la capacidad de competir con empresas similares en el exterior					
La empresa se adopta a las políticas gubernamentales que dicta el estado					

ANEXO 05: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Judith Berrocal Chillco, identificado con DNI
N° 46015584, de profesión Administradora,
ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad
Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Por medio de la presente hago constar que revisé el instrumento (cuestionario) sobre el trabajo de investigación titulada: "Indicadores de rotación de personal y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la empresa Grupo Panamundo S.A.C." elaborado por los aspirantes Bizet Alieson Prado Laura y Rolando Mendoza Quispe, quienes ha levantado las observaciones y recomendaciones hechas oportunamente.

Por tanto considero pertinente y válido para su aplicación el dicho instrumento.

Ayacucho, 21 de Agosto del 2019



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Judith B', is written over a horizontal dashed line.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Baños Novas identificado con DNI
N° 28307210, de profesión Administrador,
ejerciendo actualmente como Docente Auxiliar, en la Universidad
Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Por medio de la presente hago constar que revisé el instrumento (cuestionario) sobre el trabajo de investigación titulada: "Indicadores de rotación de personal y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la empresa Grupo Panamundo S.A.C." elaborado por los aspirantes Bizet Alieson Prado Laura y Rolando Mendoza Quispe, quienes ha levantado las observaciones y recomendaciones hechas oportunamente.

Por tanto considero pertinente y válido para su aplicación el dicho instrumento.

Ayacucho, 21 de Agosto del 2019



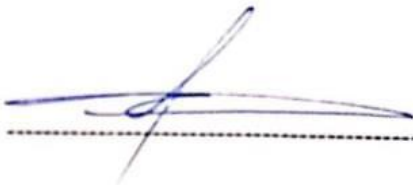
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EUSTERIO ORÉ GARCÍA identificado con DNI
N° 29727213, de profesión Dr. en Administración,
ejerciendo actualmente como Docente - UNSCH, en la Universidad
Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Por medio de la presente hago constar que revisé el instrumento (cuestionario)
sobre el trabajo de investigación titulada: "Indicadores de rotación de personal y su
incidencia en el desempeño de los trabajadores en la empresa Grupo Panamundo
S.A.C." elaborado por los aspirantes Bizet Alieson Prado Laura y Rolando
Mendoza Quispe, quienes ha levantado las observaciones y recomendaciones
hechas oportunamente.

Por tanto considero pertinente y válido para su aplicación el dicho instrumento.

Ayacucho, 23 de Ago del 2019





UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 03 de diciembre del 2021, a las 10:15 a.m. horas, a través de la plataforma del Google Meet, aula virtual habilitada con el link <https://meet.google.com/pfw-mjre-nja?authuser=2>, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Manuel Jesús Jaime Flores, Lic. Zomelí Francisco Valladares Rodríguez, Lic. Juan Felipe Anicama Córdova y Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado (Asesor); bajo la presidencia del Lic. Manuel Jesús Jaime Flores en representación del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables en el acto académico de la sustentación de tesis, en merito al Memorando N°281-2021-FACEAC-UNSCH y actuando como secretario docente el Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores;

El secretario Docente da lectura de la Resolución Decanal N° 323-2021-UNSCH-FCEAC-D de fecha 01 de diciembre de 2021, el cual declara expedito a los bachilleres BIZET ALIESON PRADO LAURA Y ROLANDO MENDOZA QUISPE, para la sustentación de la tesis: **INDICADORES DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA GRUPO PANAMUNDO S.A.C**, para optar el título profesional de Licenciada (o) en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de cuarenta (40) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	10
Jurado 2	13
Jurado 3	13

Resultando aprobado por mayoría con el calificativo de DOCE (12)

Siendo las 12:00 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Lic. Manuel Jesús Jaime Flores (Presidente encargado), Lic. Zomelí Francisco Valladares Rodríguez, Lic. Juan Felipe Anicama Córdova y Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado (Asesor).

Ayacucho, 15 de noviembre de 2024

Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos
Secretario Docente

**UNSCH**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO**No 031-EPAE/FCEAC/UNSCH**

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bizet Alieson PRADO LAURA**
Rolando MENDOZA QUISPE
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis
5. Título del trabajo académico: **Indicadores de rotación de personal y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la Empresa Grupo Panamundo S.A.C.**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción 13 de julio 2022
8. Fecha de evaluación: 16 de julio 2022

9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*14%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

****Consignar APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanar las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 16 de julio de 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SUCRE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DECANATO
Dr. Eusebio Oré Gutiérrez
DECANO INSTRUCTOR

INDICADORES DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA GRUPO PANAMUNDO S.A.C

por Bizet Alieson Prado Laura – Rolando Mendoza Quispe

Fecha de entrega: 16-jul-2022 12:58p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1871268096

Nombre del archivo: PARA_TURNITIN_BIZET_Y_ROLANDO.pdf (1.33M)

Total de palabras: 23256

Total de caracteres: 126266

INDICADORES DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA GRUPO PANAMUNDO S.A.C

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	mriuc.bc.uc.edu.ve	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.upao.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unsch.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	www.amedirh.com.mx	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.une.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

9	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
10	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
13	www.archicad.es Fuente de Internet	<1 %
14	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upagu.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

23

biblio3.url.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

24

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

<1 %

26

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

29

www.naalc.org

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo