



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**La rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de los  
colaboradores de una organización de servicios logísticos, distrito de Chancay,  
2020**

**TESIS**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia**

**AUTOR**

**Ortega Candelario, Rosangela  
(ORCID: 0000-0001-7139-0825)**

**ASESOR**

**Villa Esteves, José Antonio  
(ORCID: 0000-0003-0005-4482)**

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Ortega Candelario, Rosangela

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 43337212

### **Datos de asesor**

Villa Esteves, José Antonio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07778554

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Guzmán Wilcox, Alberto Ricardo Manuel, dni: 07271547, orcid: 0000-0001-5466-4871

**JURADO 2:** Lucero Vega, Jorge Luis, dni: 07923634, orcid: 0000-0002-6600-1730

**JURADO 3:** Valle Huertes, Alexander Aurelio, dni: 10745465, orcid: 0000-0002-2508-5667

**JURADO 4:** Bances Gandarillas, Patricia Violeta, dni: 09299968, orcid: 0000-0003-4117-3790

### **Datos de la investigación**

**Campo de conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

## **DEDICATORIA**

A mi familia por su apoyo y dedicación en educarme, incentivarme a capacitarme profesionalmente, por sus enseñanzas y constante positivismo, por cultivar en mí el ejemplo en convertirme en un mejor ser humano cada día.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor José Antonio Villa Esteves por el apoyo, dedicación y paciencia para culminar la elaboración de mi tesis.

A los encuestados de la Organización de Servicios Logísticos.

A la Universidad Ricardo Palma, porque gracias a las enseñanzas recibidas en la institución crecí profesionalmente, y por ello, hoy soy un ser humano con visión para crecer más cada día.

## INTRODUCCIÓN

El factor humano es el recurso más importante para cualquier empresa. Por ello, nos esforzamos por mantener el potencial de nuestros recursos humanos y evitamos pasar constantemente de un puesto a otro. Una alta rotación de personal conduce a una menor productividad laboral. Cuanta más experiencia tenga una persona en una empresa, más atenta estará a las políticas de la empresa, a sus objetivos y a cómo debe desempeñar su función. Los nuevos empleados suelen tardar más en aprender a desempeñar correctamente su función, y la productividad laboral puede ser menor en las empresas con una alta rotación, debido al elevado número de empleados sin experiencia.

A nivel nacional, en los últimos años, en diferentes ámbitos de la empresa, el entorno laboral, los bajos salarios y la rotación de personal ha aumentado debido a diversos factores, entre ellos las escasas oportunidades de crecimiento, lo que se refleja en el rendimiento de la plantilla. Por ello, los expertos recomiendan tener en cuenta los factores humanos para maximizar la rentabilidad y retener a los trabajadores. El presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) señaló que Perú tiene una de las tasas de rotación de recursos humanos más altas de América Latina (18% en Perú frente a entre el 5% y el 10% en América Latina) y que la rotación de recursos humanos genera importantes sobrecostos para las empresas. El crecimiento económico, el desarrollo de nuevos sectores y las nuevas oportunidades de empleo en las zonas rurales son las principales razones que explican estos altos índices de rotación.

El presente trabajo tiene por finalidad determinar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del

Distrito de Chancay, siendo el principal problema detectado la rotación de personal que se da constantemente en los trabajadores debido al cumplimiento de los trabajos en las distintas áreas y lo cual genera un malestar en los trabajadores reflejándose en su rendimiento.

**ÍNDICE**

|  |      |
|--|------|
| I Carátula                                 | i    |
| II DEDICATORIA                             | iii  |
| III AGRADECIMIENTOS                        | iv   |
| IV INTRODUCCIÓN                            | v    |
| V ÍNDICE                                   | vii  |
| Lista de tablas                            | x    |
| Lista de figuras                           | xii  |
| Lista de gráficos                          | xiii |
| Resumen                                    | xiv  |
| Abstract                                   | xv   |
| CAPÍTULO I                                 | 1    |
| PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO                   | 1    |
| 1. Formulación del problema                | 1    |
| 2. Objetivos, General y Específicos        | 4    |
| 3. Justificación o importancia del estudio | 4    |
| 4. Alcance y limitaciones                  | 5    |
| CAPÍTULO II                                | 7    |
| MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL                 | 7    |
| 1. Antecedentes de la investigación        | 7    |
| 2. Bases teórico-científicas               | 13   |
| 3. Definición de términos básicos          | 53   |
| CAPÍTULO III                               | 57   |
| HIPÓTESIS Y VARIABLES                      | 57   |

|   |     |
|---|-----|
| 1. Hipótesis y/o Supuestos básicos                    | 57  |
| 2. Identificación de variables o unidades de análisis | 57  |
| 3. Matriz lógica de consistencia                      | 59  |
| CAPÍTULO IV   | 60  |
| MÉTODO  | 60  |
| 1. Tipo y Método de investigación                     | 60  |
| 2. Diseño específico de investigación                 | 61  |
| 3. Población, Muestra o participante                  | 62  |
| 4. Instrumentos de recogida de datos                  | 63  |
| 5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos      | 65  |
| 6. Procedimiento para la ejecución del estudio        | 66  |
| CAPITULO V  | 68  |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN                                | 68  |
| 1. Datos Cuantitativos                                | 68  |
| 2. Análisis de Resultados                             | 69  |
| 3. Discusión de Resultados                            | 92  |
| CAPITULO VI   | 95  |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                        | 95  |
| 1. Conclusiones                                       | 95  |
| 2. Recomendaciones                                    | 97  |
| REFERENCIAS   | 98  |
| APÉNDICE  | 104 |

## Lista de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Consecuencias rotación de personal en las organizaciones</i>   | 23 |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Diagnóstico de las causas de rotación de personal</i>  | 28 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Ventajas de Cuestionario / Escalas de actitudes/ Pruebas estandarizadas</i>  | 64 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Técnicas de análisis estadístico.</i>  | 66 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en la reclasificación de puestos en la organización</i>                                  | 69 |
| <b>Tabla 6.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en la estabilidad laboral</i>  | 70 |
| <b>Tabla 7.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el desarrollo profesional</i>   | 72 |
| <b>Tabla 8.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el reconocimiento profesional.</i>  | 73 |
| <b>Tabla 9.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en los incentivos laborales.</i>   | 75 |
| <b>Tabla 10.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en los logros laborales.</i>  | 76 |
| <b>Tabla 11.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el desarrollo de las tareas asignadas.</i>   | 78 |
| <b>Tabla 12.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el cumplimiento de las horas de trabajo.</i>   | 79 |
| <b>Tabla 13.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en la producción de servicios.</i>  | 81 |
| <b>Tabla 14.</b> <i>Influencia de las oportunidades de ascenso en el desempeño laboral.</i>   | 82 |
| <b>Tabla 15.</b> <i>Influencia de la remuneración en el desempeño laboral.</i>  | 84 |
| <b>Tabla 16.</b> <i>Influencia de la productividad en el desempeño laboral.</i>   | 85 |
| <b>Tabla 17.</b> <i>Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores.</i>          | 87 |
| <b>Tabla 18.</b> <i>Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en las oportunidades de ascensos de los colaboradores.</i> | 89 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 19.</b> <i>Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en las remuneraciones de los colaboradores.</i> | 90 |
| <b>Tabla 20.</b> <i>Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en la productividad de los colaboradores.</i>   | 91 |

**Lista de figuras**

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> <i>La rotación de personal</i>  | 21 |
| <b>Figura 2.</b> <i>Diagnóstico de las causas de rotación de personal</i>  | 29 |
| <b>Figura 3.</b> <i>Causas de rotación de personal</i>   | 31 |
| <b>Figura 4.</b> <i>Ventajas y desventajas de rotación de personal</i>   | 33 |
| <b>Figura 5.</b> <i>Características del contrato de trabajo</i>  | 35 |
| <b>Figura 6.</b> <i>Factores que influyen en el desempeño laboral</i>  | 45 |
| <b>Figura 7.</b> <i>Elementos del desempeño laboral</i>  | 46 |
| <b>Figura 8.</b> <i>Etapas del desempeño laboral</i>   | 47 |
| <b>Figura 9.</b> <i>Pasos para implantar la evaluación del desempeño laboral</i>                                   | 49 |
| <b>Figura 10.</b> <i>Objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño</i>                                     | 51 |
| <b>Figura 11.</b> <i>Beneficios de la evaluación de desempeño</i>  | 52 |
| <b>Figura 12.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en la reclasificación de puestos en la organización</i> | 69 |
| <b>Figura 13.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en la estabilidad laboral</i>                           | 71 |
| <b>Figura 14.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el desarrollo profesional.</i>                       | 72 |
| <b>Figura 15.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el reconocimiento profesional.</i>                   | 74 |
| <b>Figura 16.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en los incentivos laborales.</i>                        | 75 |
| <b>Figura 17.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en los logros laborales.</i>                            | 77 |
| <b>Figura 18.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el desarrollo de las tareas asignadas.</i>           | 78 |
| <b>Figura 19.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en el cumplimiento de las horas de trabajo.</i>         | 80 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 20.</b> <i>Influencia de la rotación de personal en la producción de servicios.</i> | 81 |
| <b>Figura 21.</b> <i>Influencia de las oportunidades de ascenso en el desempeño laboral.</i>  | 83 |
| <b>Figura 22.</b> <i>Influencia de la remuneración en el desempeño laboral.</i>               | 84 |
| <b>Figura 23.</b> <i>Influencia de la productividad en el desempeño laboral.</i>              | 86 |

## Resumen

La presente investigación realizó un estudio en una organización de Servicios Logísticos en el Distrito de Chancay, Provincia de Huaral en Perú, en el segundo trimestre del 2020, la rotación de personal y su impacto en el desempeño de los empleados. Se aplicó un análisis exhaustivo para evaluar el desempeño laboral, lo que llevo a brindar mayor satisfacción y estabilidad laboral a los empleados de la organización de servicios logísticos del distrito de Chancay. El objetivo fue determinar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020. El método empleado fue un enfoque cuantitativo de proceso hipotético deductivo a una muestra de 243 colaboradores, aplicándoles un cuestionario con valoración tipo Likert. Los resultados obtenidos determinaron que la rotación de personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020 ( $p$  valor = 0.000). Concluyendo que es importante que la empresa implemente sistemas de mejora para el desempeño laboral, donde motiven la competitividad y liderazgo.

Palabras clave: Rotación del personal, Desempeño laboral, productividad, remuneración.

## **Abstract**

The present research conducted a study in a Logistics Services organization in the District of Chancay, Province of Huaral in Peru, in the second quarter of 2020, personnel turnover and its impact on employee performance. A comprehensive analysis was applied to evaluate job performance, which led to provide greater job satisfaction and stability to the employees of the logistics services organization in the district of Chancay. The objective was to determine the influence of staff turnover on the job performance of the employees of a Logistics Services organization in the District of Chancay, 2020. The method used was a quantitative approach of hypothetical deductive process to a sample of 243 collaborators, applying a Likert-type questionnaire. The results obtained determined that personnel turnover influences the work performance of the collaborators of a Logistics Services organization in the District of Chancay, 2020 (p value = 0.000). Concluding that it is important for the company to implement improvement systems for labor performance, where competitiveness and leadership are motivated.

Key words: Labor turnover, labor performance, productivity, remuneration.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

La presente investigación, se aplicó a una organización de Servicios Logísticos en el Distrito de Chancay, Provincia de Huaral en Perú, en el segundo trimestre del año 2020, un análisis en la rotación del personal y su influencia en el desempeño de los colaboradores, en el cual se sugiere que se aplique un análisis exhaustivo para así evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, el cual conllevará a brindar una mayor satisfacción y estabilidad laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay.

El tema denominado la rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos, Distrito de Chancay, 2020, tiene como finalidad favorecer en la gestión de talento humano de las organizaciones, apoyando en el mejoramiento del desempeño laboral, favoreciendo así en la participación activa para la toma de decisiones, aportando en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Hoy la organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay no cuenta con una evaluación exhaustiva de desempeño laboral, es por ello que se propone dicho análisis dadas sus contrataciones solo por tres meses y por la realización de sus actividades de forma periódica por producción, por tanto, las oportunidades laborales son escasas sin continuidad en los contratos y en condiciones no favorables para los colaboradores.

En la organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, se vienen presentando muchos problemas de rotación de personal de colaboradores, teniendo como diagnóstico los siguientes puntos a considerar como la falta de mejores oportunidades laborales y salariales, situaciones coyunturales del mercado laboral, baja rentabilidad y productividad, política organizacional desfasada, ausentismos, tardanzas, falta de compromiso al trabajo, falta de liderazgo y resistencia al cambio.

Como consecuencia esto conlleva principalmente a la insatisfacción laboral, los colaboradores no se sienten altamente valorados por falta de mejores oportunidades laborales y salariales, existe la falta de compromiso para realizar sus funciones y se genera el ausentismo, no hay comunicación, ni liderazgo por parte de los jefes de área y con unas políticas organizacionales desfasadas, con un pronóstico negativo, el cual tiene como factores la baja participación de los colaboradores, tareas incumplidas, comunicación informal, personal desmotivado, el retraso de la productividad y, por tanto, el incumplimiento de los objetivos mensuales de una organización de Servicios Logísticos.

Para mejorar la situación actual de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos, se requiere tomar mayor énfasis en la atención de sus necesidades de acuerdo a sus competencias y el compromiso de cada uno de ellos con las organizaciones, como inicio de los nuevos cambios se pueden crear convenios de salud, financieros y de capacitaciones para el personal así como incentivos para la mejora de los ingresos mensuales y el compromiso propio de la línea de carrera, la ampliación de sus contratos según evaluaciones previas por parte de la organización.

Para contrarrestar los factores negativos debemos aplicar también las siguientes medidas como la planificación de un plan de acción que permita generar confianza de los colaboradores, llevar una buena relación laboral y buscar lograr la satisfacción de los colaboradores a través de un plan de capacitación de acuerdo a sus conocimientos, necesidades y experiencia para lograr la excelencia en el desempeño laboral de sus funciones, desarrollar un soporte para el desempeño laboral en coordinación, dirección y control adecuándolos para la gestión de la satisfacción laboral, un buen ambiente laboral y una sana convivencia entre los colaboradores, los jefes de área y la gerencia general, y así incrementar un alto grado de identificación de los colaboradores con la organización.

De este modo, se plantea como pregunta de investigación: ¿Cómo influye la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?

Problemas secundarios

1. ¿Cómo influye la rotación del personal en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?
2. ¿Cómo influye la rotación del personal en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?
3. ¿Cómo influye la rotación del personal en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?

## **2. Objetivos, General y Específicos**

### Objetivo principal

- Determinar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.

### Objetivos secundarios

4. Determinar la influencia de la rotación del personal en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.
5. Determinar la influencia de la rotación del personal en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.
6. Determinar la influencia de la rotación del personal en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.

## **3. Justificación o importancia del estudio**

La importancia de la investigación se concentra en los siguientes aspectos fundamentales. En primer lugar, existen hoy estudios en Perú que permiten la generación de análisis de rotación de personal, con relación a la influencia en el desempeño laboral de los colaboradores, siendo uno de los puntos principales la mejora

de las políticas de contratación de las organizaciones, y así la investigación constituirá un aporte importante dentro del área de Recursos Humanos de cualquier empresa.

Por otra parte, el área de Recursos Humanos impacta en las decisiones de rentabilidad de las organizaciones, constituyendo un factor que puede crear beneficios monetarios y no monetarios muy importantes y así como contratar a las personas idóneas para lograr un óptimo desempeño laboral. Asimismo, permite la mejora de los procesos internos del departamento de Recursos Humanos, constituyendo así un aporte a los futuros licenciados en administración.

Los resultados obtenidos en la investigación también ayudarán a comprender la problemática actual, para así generar estrategias para las mejoras del desempeño laboral, con la finalidad que tanto las organizaciones y colaboradores sean más eficientes y eficaces para beneficio personal y de las organizaciones.

#### **4. Alcance y limitaciones**

Alcance

- La presente investigación es de alcance descriptivo porque explicaremos la situación actual de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, donde se analizará las características y los perfiles de los colaboradores, recogeremos información sobre los conceptos de las variables propuestas.
- La presente investigación es de alcance correlacional porque busca obtener el grado de relación entre las variables propuestas a través de la muestra poblacional.

## Limitaciones

- La investigación se llevará a cabo en el periodo del segundo trimestre del año 2020.
- El espacio de estudio son una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, Perú.
- La presente investigación va dirigida a los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en el año 2020.
- Carencia de antecedentes sobre el tema específico en la organización de Servicios Logísticos.
- Falta de los instrumentos de medición de las variables propuestas.
- Se realizará una encuesta de medición de las variables propuestas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### Nacionales

Huamani (2015), en su investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013”, Para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Lima, el objetivo principal fue explicar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes en el ámbito del transporte de la Línea 1 del Metro de Lima en el año 2013, se realizó un estudio exploratorio, correlacional-explicativo, diseño de campo, en una muestra de 60 trabajadores, SPSS soporte de software y a través de cuestionarios. Para explicar el impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral, la conclusión fue que el clima organizacional se encuentra en un nivel de productividad medio y es moderadamente satisfactorio para un buen rendimiento laboral. Cabe señalar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del Metro de Lima, cumplen con los procesos organizacionales, están satisfechos con las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales y se identifican con su compromiso con la empresa, generando efectos positivos en el clima organizacional y el buen desarrollo de las funciones de los colaboradores, existiendo una buena comunicación dentro de la empresa, el perfil del puesto en relación con el personal es adecuada, sin embargo, se carece de una

evaluación a los trabajadores por desempeño de sus competencias y sus funciones, se recomienda replantear su sistema de gestión para mantener un buen clima organizacional y lograr el reconocimiento externo, crear formatos para la evaluación del desempeño de los trabajadores, un plan de reconocimiento laboral, retroalimentación que genere mayor eficiencia y eficacia, incentivar el uso de los canales de comunicación, realizar grupos de trabajo, capacitaciones y talleres de liderazgo.

Marcelo (2018), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y rotación de personal que laboran en las organizaciones del sector público peruano”, El objetivo principal de este estudio es medir y relacionar la satisfacción laboral y la rotación de personal entre los funcionarios que trabajan en diferentes organizaciones del sector público peruano. Utilizando un diseño no experimental, se llevó a cabo un estudio de investigación descriptivo y transversal sobre una muestra de 41 artículos, utilizando una guía de análisis de textos, y las conclusiones muestran que la salida permanente, voluntaria e involuntaria de una organización puede ser un problema. Este proceso no puede eliminarse en algunas empresas, pero puede minimizarse, especialmente entre los empleados de alto rendimiento, empleados cuyos sustitutos son difíciles de encontrar y cuyo valor en la empresa es importante. Su importancia radica, por tanto, en la influencia de determinados factores internos o externos de la organización sobre las actitudes y el comportamiento del personal.

Ruiz (2019), En su investigación titulada “La rotación de personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del INPE Pucallpa – 2019”, El objetivo principal de la selección del título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad de Huánuco fue conocer cómo afecta la rotación de personal del INPE

Pucallpa-2019 al desempeño laboral de los trabajadores, realizando una encuesta de tipo aplicada, de caracteres descriptivos, correlaciones transversales, cortes transversales de diseño no experimental, 35 A través de una muestra de servidores de seguridad y un censo de dos cuestionarios. Para encontrar las causas del comportamiento de las dos variables de la investigación, sus conclusiones establecieron que, por fórmula, la rotación de personal tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral de los trabajadores, y en la dimensión de resultados, tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral de las variables de los trabajadores afirma que tiene una influencia significativa en los resultados del rendimiento laboral. Dado que el análisis de los datos confirma que la rotación de personal repercute en el rendimiento laboral de los trabajadores, se recomienda, en general, que los directivos tomen las medidas necesarias para minimizar la rotación de personal y lograr la identidad de los trabajadores y de las instalaciones, brindar protección en seguridad y salud de los trabajadores, generando un mejor clima laboral, crear estabilidad profesional y el planteamiento de nuevas estrategias para la retención del talento humano con incentivos y motivación constante para mejoramiento del ambiente laboral.

Concepción y Vásquez (2019), en su investigación titulada “Influencia de la rotación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2018”, para que opten el título profesional de Licenciado (a) en Administración en la Universidad Católica De Trujillo Benedicto XVI, tuvieron como objetivo principal determinar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2018, realizaron una investigación de tipo transversal, con diseño no

experimental, con una muestra de 76 trabajadores, a través de encuesta y observación, para identificar el tipo de rotación y el nivel de desempeño laboral y cuyas conclusiones fueron que la rotación del personal se da en mayor porcentaje a través de las transferencias, siendo el mismo una política dada en la entidad para lograr que los trabajadores adquieran conocimientos de diversas áreas, sin embargo, los trabajadores promocionados responden a un buen desempeño laboral a pesar de las deficiencias en la gestión y la infraestructura, finalmente se tiene como resultado que el personal administrativo se encuentran en un nivel de desempeño laboral regular-bueno cumpliendo así la entidad pública con sus objetivos y metas, recomiendan admitir personal especializado en cada una de las áreas que se requiera para disminuir así las transferencias, realizando una revisión e investigación de manera específica de los perfiles de los colaboradores, así como implementar un programa que pueda retener por mayor tiempo a los trabajadores más calificados, dando mayor importancia a los factores de incentivos, capacitación, ambiente laboral, aptitudes e identificación organizacional para conseguir un mayor resultado de los objetivos y la entidad alcance la excelencia institucional dentro de la región.

### **Internacionales**

Rubio y Villagrán (2017), en su investigación titulada “La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la Corporación Fiales”, El objetivo principal era analizar la rotación de personal y su impacto en el rendimiento de los recursos humanos en Fearless en Guayaquil. Realizaron un estudio exploratorio y descriptivo con un diseño documental y de campo con una muestra de 189 trabajadores. Los instrumentos de recopilación de información primaria, como cuestionarios,

entrevistas y observaciones, y de información secundaria, como lecturas científicas y datos de archivos, exploraron las condiciones que influyen en la rotación del personal, y la conclusión fue que la rotación del personal tiene un impacto directo en el rendimiento de los recursos humanos y provoca un mal desempeño del trabajo. Los resultados del estudio fueron, el aumento de la rotación del personal se viene generando año tras año, debido a un ambiente de trabajo inapropiado, horarios no flexibles con extensas jornadas de trabajo, falta de reconocimiento e incentivos, recomiendan un plan de acción multidisciplinario dada por el área de entrenamiento de la organización a través de actos y tácticas, la cual conlleva a la disminución de la rotación del personal y así impulsar la satisfacción y el desempeño laboral, también se sugiere realizar entrevistas de salida a los trabajadores por medio de instrumentos de medición para recabar información y corregir las causas y factores que llevan a la rotación del personal, finalmente realizar un análisis del clima laboral existente para mejorar la gestión de talento humano con la ayuda de los jefes de áreas dando el soporte para ejecutar el plan propuesto.

Mejía, Cortes y Valdez (2018), en su investigación titulada “Incidencia de la rotación del personal dentro de la empresa Soria SA CV Bodega Actopan”, artículo de investigación publicada en el Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan, tuvo como objetivo principal identificar como identificar la incidencia de la rotación de los colaboradores de la Administración Soriana CM, S.A. de C.V. Bodega Actopan Hidalgo, realizó una investigación de tipo descriptiva y exploratoria, con diseño de no experimental con una muestra de 12 trabajadores, a través de un cuestionario, donde se concluye que la adecuada gestión de la rotación de personal genera mayor puntualidad,

y el departamento donde existe más rotación es el departamento de cajas, dado el tipo de trabajo realizado, que implica mayor esfuerzo físico que los otros, en tanto, la rotación permite el descanso de los trabajadores, con lo que estos regresarían al trabajo con mayor ánimo para laborar, así como un mejor estado de salud, en tanto la seguridad de los puestos está respaldada por una política de contratación.

Salvador (2019), en su investigación titulada “Clima Organizacional como elemento de rotación del personal: Caso Tienda de Conveniencia”, para obtener el título de Licenciado en Comunicación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, tuvo como objetivo principal identificar factores del clima organizacional que afectan la rotación de personal en la Tienda de Conveniencia, realizó una investigación de tipo explicativo con diseño de campo, con una muestra de 243 colaboradores, a través de ficha de identificación y encuesta, para analizar los factores de clima organizacional y cómo impactan en el desempeño laboral, y cuyas conclusiones fueron que la mitad de los colaboradores carecen de satisfacción laboral y clima organizacional, y por tanto, renuncian a sus puestos de trabajo, siendo el tipo de comunicación, reconocimiento, satisfacción laboral, liderazgo, capacitación y remuneración los factores que afectan la rotación del personal, cuentan con procesos desfasados, carecen de un sistema de recompensas del desempeño laboral de los trabajadores y esto lleva a que los colaboradores no se sienten valorados, se recomienda proponer un plan de acción para mejorar el clima organizacional, y así disminuir la rotación de personal, buscando generar una herramienta estratégica de alineación, para así mantener los objetivos de la empresa, reforzar la cultura y desarrollo organizacional, generar con los colaboradores comunicación multidireccional mediante la impartición de cursos en dos etapas

(presencial de 03 horas), para lograr una alta salud y efectividad organizacional a través de la planificación, brindando a los colaboradores herramientas de comunicación interna y dando el seguimiento correspondiente, y así dar paso a la reingeniería organizacional, también se sugiere crear un departamento de comunicación.

Koszela (2020), en su investigación titulada “The influence of staff turnover on work motivation and job performance of employees in IT sector—the results of empirical research”, artículo publicado en Forum Scientiae Oeconomia, tuvo como objetivo principal verificar empíricamente el impacto de la rotación voluntaria del personal en el desempeño laboral y la motivación laboral de los empleados en el sector de TI y verificar si la rotación voluntaria del personal puede ser un moderador de la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los empleados en el sector de TI, realizó una investigación de tipo descriptiva, correlacional y explicativa con diseño de campo y documental, con una muestra de 151 empleados, a través de un análisis estadístico (encuesta-cuestionario), para obtener posibles alternativas de solución de la incidencia de la rotación de personal en el desempeño laboral y cuyas conclusiones fueron que la rotación voluntaria de personal tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados del sector de TI lo que significa que un aumento en la rotación voluntaria del personal reduce el impacto positivo de la motivación laboral en el rendimiento para los empleados del sector de TI.

## **2. Bases teórico-científicas**

En 1924, la Academia Nacional de Ciencias realizó un estudio para examinar la correlación entre la productividad y la iluminación del lugar de trabajo, basándose en la premisa de la "gestión científica". Poco antes, Mayo había realizado un estudio en la

industria textil, que tenía una tasa de rotación muy elevada, de aproximadamente el 250% anual, y había probado sin éxito varios planes de incentivos salariales. Mayo introdujo tiempos de descanso, puso a los trabajadores en control de las decisiones de programación de la producción y contrató a una enfermera. En poco tiempo, se desarrolló un espíritu de grupo, la producción aumentó y la rotación de personal disminuyó.

En 1927, el Consejo Nacional de Investigación inició un experimento en la planta Hawthorne de Western Electric en Chicago para evaluar la correlación entre la iluminación y la eficiencia de los trabajadores en términos de rendimiento de la producción. Elton Mayo coordinó el experimento, que culminó con estudios sobre la fatiga, los accidentes laborales, la rotación de personal y los efectos de las condiciones de trabajo en la productividad de los trabajadores. Los investigadores se dieron cuenta de que los resultados del experimento estaban influidos por variables de naturaleza psicológica. Los experimentos se prolongaron hasta 1932, ya que se intentaba eliminar o neutralizar factores psicológicos que en aquel momento parecían extraños e imprudentes. (Chiavenato, 2006, p.88).

Chiavenato (2006) afirma que, junto con la teoría de las relaciones humanas, surgió otra concepción de la naturaleza humana, a saber, el concepto de hombre social, basado en los siguientes aspectos: (Chiavenato, 2006, p.100).

- a. Los trabajadores son criaturas sociales complejas con emociones, deseos y miedos. El comportamiento en el lugar de trabajo, como en cualquier otro sitio, es el resultado de muchos factores de motivación.

- b. Las personas están motivadas por ciertos deseos que pueden ser satisfechos en los grupos sociales con los que interactúan. Una participación y unas relaciones de grupo deficientes pueden dar lugar a una mayor rotación de personal, a una disminución de la moral, a un aumento de la fatiga psicológica y a un menor nivel de rendimiento.
- c. La acción colectiva depende de la supervisión y del estilo de liderazgo. Los supervisores eficaces pueden influir en sus subordinados para lograr su lealtad, altos niveles de rendimiento y compromiso con los objetivos de la organización.
- d. Las normas del grupo actúan como un mecanismo para regular el comportamiento de los miembros y controlar informalmente los niveles de producción. Este control social puede adoptar la forma de sanciones positivas (por ejemplo, estímulo, aceptación social) o negativas (por ejemplo, ridiculización, rechazo del grupo, sanciones simbólicas).

## **2.1 Rotación de personal**

### **2.1.1 Consideraciones preliminares**

La rotación es la tasa en la que un empleado se va y es reemplazado en el trabajo por otro Chiavenato (2009) afirma que

Las organizaciones se someten a un proceso continuo y dinámico de entropía negativa para mantener su integridad y sobrevivir. Esto significa que pierde constantemente energía y recursos y tiene que suministrar más energía y recursos para mantener su equilibrio. La rotación se refiere al flujo de personas que entran y salen de una organización, con entradas que compensan las salidas de personas de la

organización. Cada rotación corresponde casi siempre a la contratación de un sustituto que tome el relevo. En otras palabras, el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) debe ser compensado por un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas. La separación se produce cuando una persona deja de ser miembro de la organización (p.91).

En consecuencia, es de suma importancia que se realice un análisis del número de personas que salen y entran en la organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, para así determinar el índice de rotación de personal y cómo influye en el desempeño laboral de los colaboradores, siendo la rotación de personal, uno de los mayores problemas actuales de las diversas organizaciones lo cual afecta directamente a los resultados anuales de las empresas.

Chiavenato (2007) afirma que “la expresión rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente” (p.135).

En otras palabras, la interacción de las personas entre la organización y el entorno se define por la cantidad de personas que entran y salen de la organización. La rotación de personal se expresa como la relación entre las personas que entran y salen de la organización y el número medio de personas en la organización durante un periodo determinado. El volumen de negocio se presenta casi siempre de forma mensual o anual y puede compararse y utilizarse para elaborar un diagnóstico, prevenir o proporcionar algún tipo de previsión. Esto se debe a que las organizaciones, al igual que otros sistemas abiertos, se caracterizan por un flujo constante de recursos necesarios para llevar a cabo las operaciones y producir resultados. Por otra parte, las organizaciones "importan" recursos y energía del entorno exterior en forma de materias primas, equipos,

maquinaria, tecnología, fondos, financiación, pedidos de clientes, información, recursos humanos, agua, electricidad, etc. Todas estas formas de recursos y energía se procesan y transforman dentro de la organización. Por otro lado, la organización "exporta" los resultados de sus operaciones y procesos de transformación al entorno exterior en forma de productos y servicios acabados, materiales usados, residuos, basura, equipos obsoletos que hay que sustituir, resultados de explotación, beneficios, entregas a clientes, información, personal y contaminación. Debe existir un cierto equilibrio dinámico entre los inputs que una organización "importa" del entorno exterior y los outputs que "exporta" al entorno exterior, para mantener el funcionamiento del proceso de transformación en un nivel satisfactorio y controlado. Si las entradas son mayores que las salidas, el proceso de transformación de la organización se congestionará, lo que provocará una acumulación y paralización del stock de salidas. Por el contrario, si los insumos están muy por debajo de los productos, significa que la organización no tiene los recursos necesarios para aplicar el cambio y seguir obteniendo resultados. Por lo tanto, tanto las entradas como las salidas de recursos necesitan mantener mecanismos homeostáticos que puedan autorregularse mediante la comparación para garantizar el equilibrio dinámico del sistema. Este mecanismo de control se denomina retroalimentación. (Chiavenato, 2007, p.135).

Se busca que el área de Recursos Humanos tome conciencia de la situación real dentro de las organizaciones con relación a la rotación de personal, realizar un levantamiento de información mensual, trimestral, semestral y anual, para que; así las empresas tengan el control de las entradas y salidas del personal y que estas estén justificadas para así lograr el equilibrio de las mismas, lo cual generará mayores

resultados positivos para las organizaciones, teniendo en cuenta lo mencionado se logrará un ambiente laboral favorable tanto por las empresas como para los colaboradores.

El área de Recursos Humanos, debe enfocarse en brindar a los colaboradores diversas formas de retroalimentación tanto en lo anímico como en lo profesional, ya que es de conocimiento que los problemas personales afectan directamente el desempeño laboral de los colaboradores, si se le brinda diversas capacitaciones no solo de su puesto de trabajo sino también sobre sus actitudes y aptitudes dentro del desarrollo de sus laborales, esto sumará a las organizaciones mayores resultados en el desempeño laboral.

### **2.1.2 Definición o concepto**

La estabilidad del personal significa que tanto las empresas como los líderes de los grupos de trabajo conservan el mismo personal a lo largo del tiempo para crear aprendizaje y dominio a través de la formación en el trabajo (Akdere y Egan, 2020). Aprender un trabajo, una función o un proceso lleva tiempo y no puede dejarse al albur de la dirección para retener a los empleados. La sustitución de personal en un determinado puesto durante un periodo de tiempo se denomina rotación y se mide como un indicador de la "estabilidad del supervisor", por lo que, si un supervisor no deja de cambiar a sus subordinados, indica que es inestable. No existe la rotación cero, pero hay niveles aceptables según la empresa y la naturaleza del trabajo. (p.60).

Se debe considerar lo mencionado, ya que todo individuo requiere de un periodo de tiempo determinado para lograr desenvolverse en el puesto de trabajo asignado, es de interés tanto para el jefe como para el colaborador el desarrollo de su desempeño laboral

en forma positiva y creciente, cabe mencionar que por ley está determinado que son tres meses de prueba para la consolidación del individuo con el puesto de trabajo.

En el mundo cultural de una organización, se necesita que las personas cambien sus formas de pensar, sentir y hacer, y es precisamente en este aspecto que se concentra el departamento de Recursos Humanos, el cual debe emplear distintas estrategias de acción, desde las que pueda lograr persuadir, a los empleados de alto valor para que estos se mantengan dentro de una organización el mayor tiempo posible, siendo que muchas veces estos deben emplear algunos elementos estratégicos para mantener el control sobre los mismos (Torrijos, Rosado y Lacasa, 2021) ante el dinamismo y complejidad del medio externo las organizaciones se han visto obligadas a diseñar los procesos de capital humano para actuar proactivamente ante tales cambios. Una de estas estrategias es la rotación de personal, la cual es definida por Schweret (1987) como “todo tipo de baja o rompimiento de la relación laboral por iniciativa del trabajador o sanción laboral expresada como la relación entre el número de empleados que ingresan y los que dejan de trabajar en la organización en determinado período de tiempo”. (Citado en Zaballa et al., 2021, p. 2).

Una de las preocupaciones de los responsables de RRHH es identificar las salidas y pérdidas de personal y reforzar las entradas para compensarlas. Esto significa que la rotación de personal debe ser compensada con nuevas incorporaciones a fin de mantener la proporción adecuada de recursos humanos para el funcionamiento del sistema. Las entradas y salidas de personal se conocen como rotación. En las organizaciones sanas, la entrada y salida de personal suele ser pequeña, por lo que se produce una rotación puramente vegetativa, lo que simplifica el mantenimiento del sistema. La rotación puede

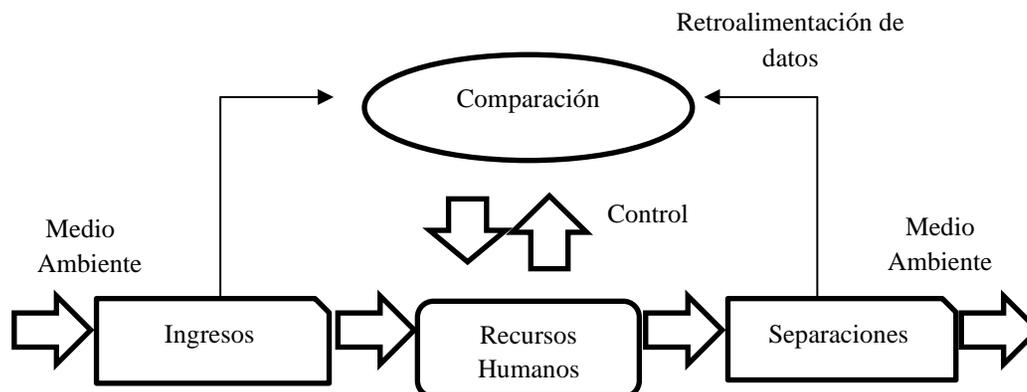
orientarse a inflar el sistema con nuevos recursos (las entradas superan a las salidas), mejorando las operaciones y aumentando los resultados, o a drenar el sistema (las salidas superan a las entradas), reduciendo las operaciones y los resultados. A medida que aumenta la rotación de los empleados, esta puede quedar fuera del control de la organización. En los mercados de trabajo en los que la competencia y la oferta son elevadas, la rotación suele aumentar. (Chiavenato, 2007, p.136).

Actualmente, se conoce que la rotación de personal no se podrá eliminar, ya que gira alrededor de diversos cambios diarios que se dan en las organizaciones y en la vida misma de los colaboradores, estos buscan mayores beneficios de crecimiento personal y económico, así como las organizaciones buscan colaboradores con mejores conocimientos en la ejecución de sus funciones, pero también reducción de costos que genera cada colaborador dentro de las organizaciones.

Tenemos el costo de entrada y salida, considero que el costo de entrada es más alto en relación con el costo de salida, ya que capacitar y esperar el tiempo de adecuación de un colaborador nuevo, generara mayor desgaste tanto de los jefes como de los compañeros, sin tener la seguridad que cumpla las expectativas esperadas, por ello se sugiere que se brinde a los colaboradores capacitaciones programadas de sus labores fuera del horario de trabajo, para que estas no afecten en el desarrollo de sus funciones y así lograr que el colaborador alcance las expectativas de las organizaciones y mantenerlos el mayor tiempo posible dentro de las empresas.

## Figura 1

### *La rotación de personal*



Nota: Chiavenato, I. (2007). La Rotación de Personal. [Figura]. Recuperado de “Administración de Recursos Humanos”. – Elaboración propia

### 2.1.3 Importancia

Arias (1990) sostiene que la elevada rotación de personal en las empresas es una prueba de que existe un problema. Teniendo en cuenta las actividades de recursos humanos que las organizaciones ya gastan en atraer, seleccionar y formar al personal que contratan, la alta rotación se considera costosa para la empresa. (Citado en Moreno y Lemus, 2017, p.10).

Chiavenato (1988) afirma que existen varios costes en la rotación de personal, considerando que cuanto mayor sea la rotación, mayores serán los costes y el impacto en el funcionamiento eficaz y eficiente de la organización, cada vez que un empleado que ya ha adquirido conocimientos y experiencia en el puesto se va, se busca su reemplazo. Establece que hay que invertir tiempo y, por tanto, preparación, es decir, formación para poder desempeñar el cargo con responsabilidad. (Chiavenato, 1988, p.25).

Es de suma importancia lo mencionado, si existe en una organización altos índices de rotación de personal, significa que esta empresa tiene problemas internos en el área de Recursos Humanos, dados desde el momento del reclutamiento del personal hasta la salida del mismo, generando así un costo elevado en las organizaciones por lo tanto, se debe tomar en consideración el reclutamiento, la evaluación, la capacitación y la retroalimentación del personal desde su ingreso hasta el alcance de las expectativas organizacionales con el cumplimiento óptimo del desempeño laboral, y evitar el mayor número de salidas de personal.

#### **2.1.4 Consecuencias de rotación de personal**

Rosas (2006) El autor sostiene que la rotación de personal debe compensarse con nuevas inscripciones para mantener la proporción adecuada de recursos humanos necesarios para el funcionamiento del sistema. Por lo tanto, es importante definir qué es el volumen de negocios y qué significa para una empresa (Citado en Moreno y Lemus, 2017, p.11).

Si se retira un personal dentro de la organización debe ser reemplazado de forma inmediata, para así no causar inconvenientes dentro de la producción y operación de la empresa, entonces se genera la incógnita de porque retirarlos y no mantenerlos y solo capacitarlos, ya que esto conllevara a diversas consecuencias que se generaran al momento de la salida de un colaborador, lo cual afectará tanto en costo como en desempeño laboral de los mismos.

**Tabla 1***Consecuencias rotación de personal en las organizaciones*

| <b>COSTOS PRIMARIOS<br/>(CUANTITATIVO)</b>                                  | <b>COSTOS SECUNDARIOS<br/>(CUALITATIVO)</b>                               | <b>COSTOS TERCARIOS<br/>(ESTIMABLES)</b>   |
|---|---|--|
| Retiro de cada empleado y su substitución.                                  | Efectos sobre el empleado que tiene que hacer el trabajo del ex empleado. | Costo de inversión extra: Aumento proporcional en las tasas de seguros, mantenimiento y reparación con respecto al volumen de la producción (reducido ante las vacantes o a los recién ingresados); aumento de salarios pagados a los nuevos empleados y ajustes al resto. |
| Reclutamiento y selección. Por procesar la solicitud de empleo.             | Baja producción del nuevo empleado debido al periodo de ambientación.     |  |
| Mantener la sección de reclutamiento y selección.                           | Inseguridad de este y su interferencia en el trabajo de los compañeros.   |  |
| Gastos por la publicación de anuncios de reclutamiento en medios digitales. | Efectos en la actitud del personal.                                       |  |
| Pruebas de selección y evaluaciones de los candidatos.                      | Costo extra laboral.  | Pérdidas en los negocios. Se reflejan en la imagen y en los negocios de la empresa, ocasionadas por la falta de calidad de los productos o servicios prestados.  |
| Costo en registro y documentación del candidato.                            |   |  |
| Ingreso del candidato.  | Costo extra operacional.  |  |
| Costo de desvinculación del empleado.                                       |   |  |

Nota: Chiavenato (2000) citado en Moreno y Lemus. (2017). Análisis de las principales causas de rotación de personal de la Empresa Oiltrans SAS de la Ciudad De Bogotá, D.C. [Tabla].

Recuperado de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9372/MorenoJulian2017.pdf?sequence=1>

&isAllowed=y – Elaboración propia

### 2.1.5 Índice de Rotación

Si la rotación entre planta se produce porque la organización realiza sustituciones para mejorar los recursos humanos existentes, es decir, cambiando partes de la organización por recursos humanos de mayor calidad disponibles en el mercado, entonces la rotación está bajo el control de la organización. Sin embargo, si la pérdida de recursos no es atribuible a la organización, es decir, se produce independientemente de los objetivos de la misma, es esencial identificar las razones de la salida de recursos humanos y que la organización las aborde para reducir las salidas no deseadas. Los cálculos de la rotación se basan en la cantidad de personal entrante (que entra) y saliente (que sale) durante un periodo de tiempo, como porcentaje del personal empleado o disponible para la organización (Chiavenato, 2007, p.137-138).

1. Cuando se trata de medir el índice de rotación de personal para el efecto de la planeación de RH, se utiliza la ecuación siguiente:

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

Donde:

I = Ingresos de personal en el periodo considerado (entradas).

S = Separaciones de personal (tanto por iniciativa de la empresa como por iniciativa de los empleados) en el periodo considerado.

PE = Personal empleado promedio en el periodo considerado. Se obtiene con la suma de valores existentes al inicio y al final del periodo, dividida entre dos.

Este índice de rotación es una medida del porcentaje de empleados de la organización que rota en relación con el número medio de empleados. Por ejemplo, una tasa de rotación del 3% significa que la organización puede contar con el 97% de su plantilla durante ese periodo; para alcanzar el 100%, la organización tendría que planificar un excedente del 3% para compensar las salidas y entradas de personal.

2. Al analizar la pérdida de personas y sus causas, el cálculo del volumen de negocios no tiene en cuenta la entrada (incorporación), sino sólo el volumen de negocios de la organización o de los propios empleados.

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

Donde:

S = Separaciones de personal (tanto por iniciativa de la empresa como por iniciativa de los empleados) en el periodo considerado.

PE = Personal empleado promedio en el periodo considerado.

Como esta fórmula es parcial, no tiene en cuenta los recursos humanos que entran en la organización y puede oscurecer los resultados al modificar la cantidad de recursos humanos disponibles.

3. Al analizar la rotación para examinar las razones de la misma, sólo se tiene en cuenta la rotación voluntaria de los empleados y se ignora la rotación organizativa. En este caso, dado que la rotación sólo abarca la rotación voluntaria de los empleados, es posible analizar la rotación como resultado de

las actitudes y comportamientos de los empleados y distinguirla de la rotación organizativa.

Una investigación realizada por la Asociación Paulista de Administradores de Pessoal (APAP) en 34 grandes empresas de São Paulo encontró una fórmula bastante empleada para la rotación de personal, que es:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{R \times 100}{\left[ \frac{N1 + N2 + N3 + \dots + Nn}{n} \right]}$$

Donde:

R = Renuncias espontáneas a ser sustituidas.

$N1+N2+\dots+Nn$  = Sumatoria del número de empleados al inicio de cada mes.

n = Número de meses en el periodo.

4. Cuando se trata de evaluar la rotación de personal por departamentos o divisiones, considerados como subsistemas de un sistema mayor, que es la organización, para cada subsistema debe haber un cálculo propio del índice de rotación de personal mediante la ecuación:

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

Donde:

R = recibo de personal por transferencia de otros subsistemas (departamentos o divisiones).

T = transferencias de personal hacia otros subsistemas (departamentos o divisiones).

Este indicador tiene en cuenta el flujo interno de recursos humanos a través de los diferentes subsistemas de una organización.

Hoy en día existen fórmulas para calcular el volumen de negocio de una organización. Por eso es importante que el ámbito de los RRHH utilice estas herramientas que están a su alcance para que las empresas no sufran altos niveles de rotación, anticiparse a los hechos y sobre todo buscar el equilibrio y reducción en números de las salidas de los colaboradores, para generar dentro de las mismas una mayor satisfacción laboral y un óptimo desempeño laboral.

### **2.1.6 Causas de rotación de personal**

Aguilar (2015) afirma que la rotación de personal se refiere a la entrada y salida de recursos humanos, que en ocasiones es beneficiosa según el plan de gestión de recursos humanos de una empresa. Por lo general, los empleados deciden abandonar la empresa en la que trabajan porque quieren ser asignados a una organización que cumpla con sus expectativas -económicas, sociales, laborales o personales- o simplemente porque no están satisfechos con las actividades y procedimientos de la empresa (citado en Moreno y Lemus, 2017, p. 13).

La rotación del personal no es una causa, sino una consecuencia, el resultado de ciertos fenómenos dentro o fuera de la organización que condicionan las actitudes y los comportamientos del personal. Por lo tanto, la rotación es una variable independiente (más o menos) de estos fenómenos dentro y/o fuera de la organización. (Chiavenato, 2007, p.139).

Las causas que llevan a la rotación de personal son diversas, pueden ser por decisión propia del personal como por solicitud de la organización, dado el caso lo que se sugiere es que se evite el mayor número de salidas de personal, en la organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, se da actualmente una alta rotación porque las contrataciones se realizan por periodos de producción y esto lleva a una escala creciente de inestabilidad laboral actual, y por lo tanto, se genera una insatisfacción laboral el cual afecta el desempeño de los colaboradores en sus funciones.

**Tabla 2**

*Diagnóstico de las causas de rotación de personal*

|  |   |
|--|---|
| Entre los fenómenos externos se pueden citar:                                      | Situación de la oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado. |
|  | Coyuntura económica.  |
|  | Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, etcétera.               |
|  | Política salarial de la organización.                                     |
|  | Política de prestaciones de la organización.                              |
| Entre los fenómenos internos que se presentan en la organización, se pueden citar: | Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal.                      |
|  | Oportunidades de crecimiento profesional.                                 |
|  | Tipo de relaciones humanas dentro de la organización.                     |
|  | Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización.            |
|  | Moral del personal de la organización.                                    |
|  | Cultura organizacional.   |
|  | Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.                |
|  | Criterios y programas de capacitación de recursos humanos.                |
|  | Política disciplinaria de la organización.                                |
|  | Criterios de evaluación del desempeño.                                    |
| Grado de flexibilidad de las políticas de la organización.                         |   |

Nota: Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos [Tabla]. Recuperado de “El Capital Humano de las Organizaciones”. – Elaboración propia

Chiavenato (2011) propone una serie de causas de la rotación de personal. Se pueden dividir en causas de rotación forzada y causas de rotación voluntaria. (Citado en Concepción y Vásquez, 2019, p.37-38).

## Figura 2

### *Diagnóstico de las causas de rotación de personal*

| Rotación Forzosa  | Rotación Voluntaria   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por muerte</li> <li>• Por jubilación</li> <li>• Por incapacidad permanente</li> <li>• Por enfermedad</li> <li>• Por despido</li> <li>• Por mala selección y acomodación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por razones personales o familiares</li> <li>• Por inestabilidad natural</li> <li>• Por renuncia del trabajador</li> </ul> |

Nota: Chiavenato. (2011). Administración de Recursos Humanos [Tabla]. Recuperado de “El Capital Humano de las Organizaciones”. – Elaboración propia

Chiavenato (2011) Las entrevistas de salida son un método que no solo identifica las causas de la rotación del personal, sino que también permite comprobar y evaluar la eficacia de las políticas de recursos humanos de la organización. Puede llevarse a cabo con el personal que se ha marchado voluntariamente o por decisión del director de la empresa, y este método permite identificar las causas del despido y sugerir medidas correctivas que pueden reforzar la gestión de la estructura organizativa con el objetivo de mantener la estabilidad del personal en la empresa. Durante la entrevista de salida, deben comprobarse los siguientes puntos Si el motivo de la baja se debe a una decisión de la empresa o a una renuncia voluntaria, así como la opinión del trabajador sobre la empresa, el puesto de trabajo, los superiores inmediatos, el horario de trabajo, las condiciones físicas de trabajo, la remuneración recibida, los beneficios sociales, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo dentro de la organización, la moral y las actitudes de los compañeros, etc. (Citado en Rubio y Villagrán, 2017, p.33-34).

Es conveniente que se realice una entrevista a todo el personal de salida dadas en cualquier de las causas citadas, para que las organizaciones logren identificar el porqué del retiro de los colaboradores, para que así se pueda calcular un índice verídico de rotación de personal, y confirmar que se den situaciones justificadas para evitar problemas posteriores para la organización, llevar un control exhaustivo de contrataciones por producción y que sean a largo plazo y evitar despidos por término de producción, y así se genere la confianza entre colaboradores y organización y se logre la tan buscada estabilidad laboral.

### **2.1.7 Costos de rotación de personal**

Rosas (2006) refieren que “la rotación de personal involucra una serie de costos primarios y secundarios”. (Citado en Moreno y Lemus, 2017, p.16).

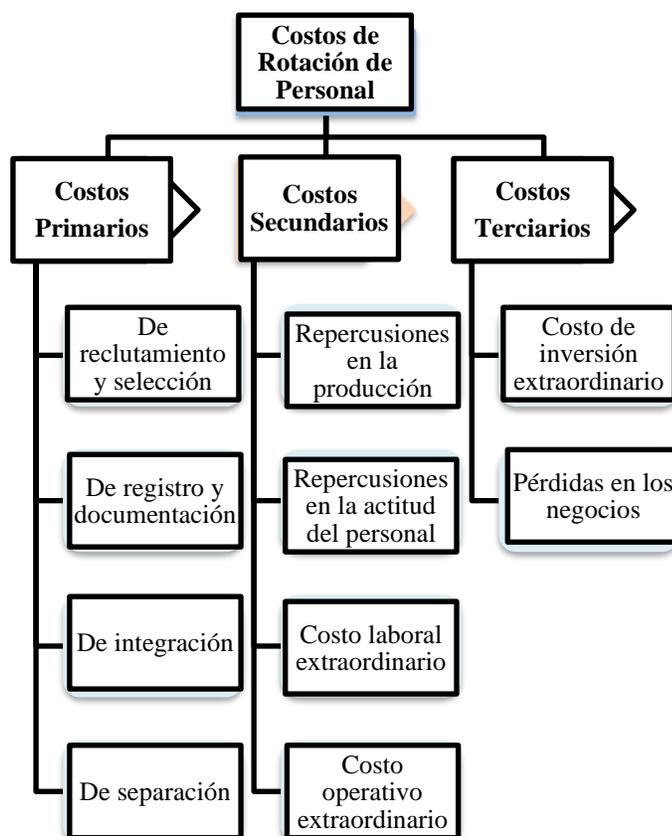
Chiavenato (2007) afirma que “existen costos asociados a la rotación de personal, entre ellos se pueden observar los gastos primarios, secundarios y terciarios”. (Citado en Cifuentes, 2017, p.10).

Los costos que se generan por la rotación de personal son diversos y sobre todo se pueden evitar si se lleva a cabo una identificación y buen análisis de las razones constantes por las cuales se dan, esto implica que tanto el área de Recursos Humanos como los colaboradores estén dispuestos a brindar información real de los motivos por la cual sucede la rotación del personal en las organizaciones, cabe mencionar que en la organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, se dan porque las contrataciones solo son por periodos altos de producción y esto se encuentra establecido dentro de las políticas de la empresa, otro de los motivos son que no se brinda

retroalimentación a los colaboradores para el crecimiento profesional dentro de la empresa, así como también el bajo rendimiento de los colaboradores por falta de estabilidad laboral.

### Figura 3

#### *Causas de rotación de personal*



Nota: Chiavenato (2007) citado en Cifuentes, T. (2017). Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una Empresa del Rubro de Alimentos y Bebidas. [Figura].

Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149838> – Elaboración propia

Andrade (2011) señala que tanto la teoría como la práctica de los RRHH afirman que no existe una cifra ideal que determine la rotación del personal. Esto se debe a que hay

una serie de factores que pueden influir en la rotación, por ejemplo, puede ocurrir por razones de naturaleza inusual y, por lo tanto, no es representativa de la rotación problemática. También existe la rotación disfuncional, que es la rotación voluntaria. Esto supone un coste para la empresa, tanto para el empleado que se va como para el nuevo contratado. Debe definirse una tasa de rotación óptima que represente un equilibrio entre los costes organizativos de la rotación y los costes de reducción de la misma, logrando así la máxima eficiencia organizativa. (Citado en Rubio y Villagrán, 2017, p.43).

Actualmente, el área de Recursos Humanos, si pueden determinar un número porcentual del índice de rotación de personal en las organizaciones, si logran identificar los factores que conllevan a la rotación del personal, sean éstas de manera voluntaria o forzosa, la rotación de personal no es controlable en ninguna organización, pero si es evitable, si se identifican situaciones por la cual suceden, si se anticipan a los hechos y atacan el problema de raíz, la organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay tienen que invertir a largo plazo para evitar las salidas del personal, y encontrar el punto medio para reducir los costos mencionados.

### **2.1.8 Ventajas y desventajas de rotación de personal**

Zulema (2009) refieren que “la rotación en las organizaciones puede tener las siguientes ventajas, así como problemas”, los cuales son: (Citado en Concepción y Vásquez, 2019, p.39-40).

Dentro de la rotación de personal existen ventajas y desventajas, la cuales se encuentran relacionadas y afectan directamente a las empresas y a los colaboradores,

pero lo que se busca es que se den mayores ventajas en la rotación del personal, eso va a depender de la identificación de las causas, para actuar ante las situaciones que se presente, es aquí donde las organizaciones tener que tomar mayor énfasis en realizar retroalimentación y capacitaciones de desarrollo profesional para contrarrestar las desventajas.

#### Figura 4

##### *Ventajas y desventajas de rotación de personal*

| <p style="text-align: center;"><b>Ventajas<br/>de la rotación del personal</b></p>   | <p style="text-align: center;"><b>Desventajas<br/>de la rotación del personal</b></p>   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir que la persona al ejecutar sus trabajos dentro de la organización manifieste su potencial, destrezas y habilidades que no desarrollaron en el área en el que se desempeñaban.</li> <li>• Permite a cada equipo responsable interactúe con los nuevos integrantes en forma periódica, con el fin de contribuir ideas en un equipo de trabajo.</li> <li>• Permitir a las personas para ayudar a los novatos a desarrollarse en su dependencia y descubrirse el líder que pueda ser.</li> <li>• Permitirse ser líder de un equipo laboral y desenvolverse en la empresa con su compañero o si lo permiten trabajar en otra dependencia en la que no ha laborado anteriormente.</li> <li>• Permitir que los colaboradores no se sitúen cargos.</li> <li>• Permitir que los miembros de los equipos tengan oportunidades por igual, para rendir en diferentes áreas, con el fin de conocer nuevas habilidades y adquirir nuevos conocimientos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados no se consideran preparados para ocupar nuevas funciones dentro de un área de la organización.</li> <li>• Los empleados que no toleran el ascenso o sean promovidos sus compañeros dentro de la organización para un mejor puesto.</li> <li>• Los trabajadores que no se adaptan a las nuevas personas en su grupo.</li> <li>• Existen personas que no pueden cumplir mandatos de nuevos líderes.</li> <li>• Trabajadores que no pueden adaptarse a ser líder de un grupo de colaboradores, porque nunca tuvieron estos cargos.</li> <li>• Los empleados que no saben su labor y no saben ayudar a otros, prepararlos en puestos nuevos.</li> <li>• Existen trabajadores que no trabajan en equipo solo individualmente.</li> <li>• A los trabajadores que les toca liderarlos a sus compañeros, finalizan cortando relaciones y no les quieren como líderes.</li> </ul> |

Nota: Zulema (2009) citado en Concepción y Vásquez. (2019). Impacto de la rotación laboral del personal administrativo en el rendimiento laboral en los centros de salud del subdistrito de

Nagata - 2018. [Figura]. Recuperado de <https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/636> –

Elaboración propia

## **2.1.9 Despidos en las organizaciones**

### **2.1.9.1 Evolución histórica del derecho laboral en el Perú**

La Constitución de 1920 fue la primera Carta Magna que incluyó disposiciones laborales, pero solo legisló ciertos derechos. La seguridad, la salud y la higiene en el lugar de trabajo, el horario de trabajo y la remuneración. También se establece el arbitraje como medio para resolver los conflictos entre los trabajadores y la patronal, y se prohíben las huelgas de los sindicatos.

La Constitución de 1933 desarrolló protecciones formales más que sustantivas y otorgó derechos laborales desproporcionados, lo que desgastó la lucha por la equiparación de los diferentes regímenes laborales que se estaban construyendo.

La Constitución de 1979 concedió a los trabajadores derechos más amplios y completos. Esta protección fue menos adecuada porque el legislador no incluyó adecuadamente estos derechos en las leyes laborales subordinadas.

La actual Constitución de 1993 mantiene la esencia del derecho al trabajo, pero los problemas laborales persisten porque se han reducido los derechos laborales ya reconocidos en la anterior Constitución. El Tribunal Constitucional tiene que realizar una función denominada "reconstitución del ordenamiento laboral", restableciendo mediante la interpretación el nivel de protección de algunos derechos laborales que fueron reducidos por la legislación. (Citado en Rivera, 2017, p.12-13).

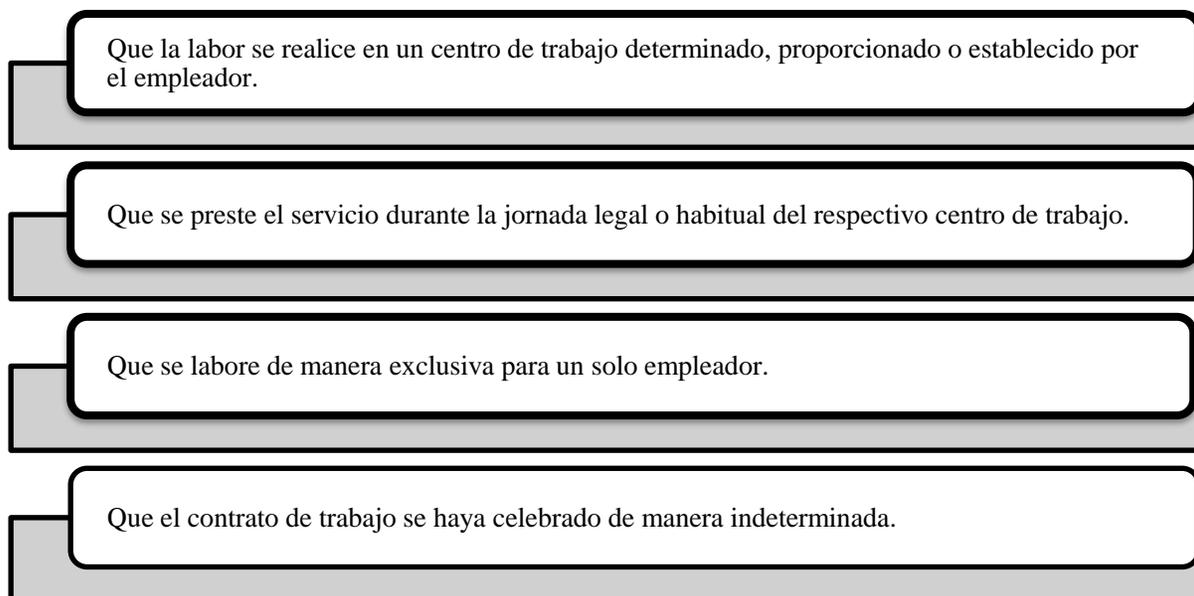
### 2.1.9.2 Contrato de trabajo

Un contrato de trabajo es un contrato entre los firmantes que especifica los derechos y las obligaciones en relación con asuntos y hechos concretos. Para distinguir los contratos de trabajo de los contratos civiles, es necesario tener en cuenta tres características básicas de los contratos de trabajo: son personales, remunerados y, sobre todo, subordinados.

Sin embargo, los contratos de trabajo suelen caracterizarse además por una serie de elementos que, aunque no son esenciales para su determinación, pueden identificarse como contratos típicos o comunes. Estas características incluyen: (Citado en Rivera, 2017, p.20-21).

#### Figura 5

##### *Características del contrato de trabajo*



Nota: Rivera (2017). La vulneración de los derechos laborales por parte Tribunal Constitucional en aplicación del precedente vinculante del Expediente N° 5057-2013-AA/TC-Caso Huatuco.

[Figura]. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1122/TESIS-%20Angie%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y> – Elaboración propia

### **2.1.9.3 Despido laboral**

García (2006) señala que “el despido es el acto unilateral de la voluntad del empresario por virtud del cual este decide poner fin a la relación de trabajo”. (Citado en Aranda, 2019, p.25).

En sentido estricto, "el despido es un acto unilateral por el que el empresario pone fin a la relación laboral cuando el trabajador comete una infracción grave y culpable, lo que distingue al despido de un régimen disciplinario puro" (De Buen, Derecho al Trabajo, 1981), ya que se trata de un acto ilícito grave y, por tanto, una causa legal de despido. Esto se debe a que sirve como sanción específica contra un trabajador que ha cometido un acto que podría ser una causa legal de despido. (Citado en Roeder, 2019, p.17).

### **2.1.9.4 Dimensiones del despido laboral**

Bustamante (1997) indica que en la ley de productividad y competitividad laboral se señalan los siguientes cuatro aspectos. (Citado en Arévalo, 2019, p.11).

#### **a) Despido Justificado o Despido Legal:**

Vinatea (2003) señala que se suele emplear a un empresario cuando un trabajador incurre en una de las causas indicadas en la normativa, que se refieren a su conducta o competencia. Para ello, el empresario debe seguir el procedimiento establecido por la ley, es decir, avisar previamente al trabajador para que pueda

rebatir los hechos presumidos o demostrar su competencia. La notificación por escrito del cese es un procedimiento esencial. (Citado en Aranda, 2019, p.25-26).

**b) Despido Nulo:**

Tarazona (2018) menciona que el despido por causas ilícitas se convierte en nulo por la vulneración de dicho derecho fundamental reconocido al trabajador como persona. Los casos de despido nulo (en los que el trabajador puede elegir entre la nulidad, la solicitud de readmisión o la indemnización) incluyen casos graves de violación de los derechos de los trabajadores y, de hecho, en algunos casos, despidos que vulneran derechos fundamentales y represalias por el ejercicio de determinados derechos. (Citado en Aranda, 2019, p.27).

**c) Despido arbitrario:**

Arce (2008) señala que, si un despido se considera arbitrario porque la causa alegada en la notificación de despido no se ha probado en los tribunales, el trabajador tiene derecho a una indemnización siempre que haya pasado el período de prueba. (Citado en Aranda, 2019, p.28).

**d) Despido Indirecto o Actos De Hostilidad:**

Valderrama (2014) señala que este tipo de despido se produce cuando un trabajador decide terminar la relación laboral dentro de una empresa como consecuencia de las hostilidades de las que es víctima. Se entienden como actos hostiles todos aquellos que exceden de las facultades de dirección del empresario y

que tienen como único objetivo la extinción de la relación laboral con el trabajador, y que no son razonables y, por tanto, deben ser controlados por el trabajador con tutela judicial. (Citado en Aranda, 2019, p.28-29).

### **2.1.10 Dimensionalidad de la rotación de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay**

#### **I. Despido - Vinculadas a la Organización**

El término de la actividad laboral en la organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay se atribuyen a los siguientes motivos concurrentes general y actualmente, porque los colaboradores solo son contratados por periodo de producción alta, y terminada la producción requerida se procede a darles de baja concediéndoles tan solo el periodo de prueba de 03 meses según ley, no se les brinda oportunidad de crecimiento profesional, debido a las políticas organizacionales y a los tipos de contratos que manejan en las empresas, por tanto, los colaboradores se encuentran insatisfechos con las organizaciones, tanto que deriva en una mala imagen para la empresa. También se realizan los despidos a los colaboradores por la infracción de las normas organizacionales.

#### **II. Renuncia – Enmarcadas a las decisiones del colaborador**

El motivo por los cual los colaboradores renuncian a sus puestos de trabajo se debe esencialmente a una decisión personal de forma autónoma, también el clima laboral es una de las razones por lo cual los colaboradores toman la decisión de

retirarse de una Organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, siendo la insatisfacción laboral generalmente la razón principal de la renuncia porque se sienten que no son valorados y su trabajo no es reconocido, ya que no tienen oportunidades de crecimiento profesional, no se les brinda incentivos, ni aumento de salarios, ni reconocimientos por logros obtenidos.

## **2.2 Desempeño Laboral**

### **2.2.1 Consideraciones preliminares**

Los métodos de evaluación del rendimiento no son nuevos. Desde que una persona contrató a otra, el trabajo de esta se ha evaluado en función de los costes. Los sistemas de evaluación formal tampoco son nuevos. En la Edad Media, cuando los barcos de vela eran el único medio de transporte y comunicación, los jesuitas fundados por San Ignacio de Loyola ya utilizaban un sistema combinado para informar y registrar las actividades y el potencial de los jesuitas individuales que predicaban su religión por todo el mundo. El sistema consistía en clasificaciones preparadas por los propios frailes, informes preparados por cada superior sobre las actividades de sus subordinados, e informes especiales preparados por jesuitas que consideraban que tenían información sobre sus propios logros o los de sus colegas a la que sus superiores no tendrían acceso de otro modo. Más tarde, hacia 1842, la administración pública estadounidense introdujo un sistema de informes anuales para evaluar el rendimiento de los trabajadores; en 1880, el ejército estadounidense lo adoptó, y en 1918 General Motors desarrolló un sistema para evaluar a sus funcionarios. Sin embargo, no fue hasta después de la Segunda Guerra Mundial cuando los sistemas de evaluación del rendimiento comenzaron a generalizarse

en las organizaciones. Sin embargo, los medios para aumentar la productividad de la organización consistían exclusivamente en aumentar la eficacia de las máquinas: a principios del siglo XX, la escuela científica de gestión intentó sacar a la luz la capacidad óptima de las máquinas, calculando, junto con el trabajo humano, su rendimiento potencial, los índices de funcionamiento, las necesidades de lubricantes, el consumo de energía, el entorno físico necesario para su funcionamiento, etc. El cálculo exacto del tipo y otros factores fue un gran avance en la teoría de la gestión. Sin embargo, el énfasis en el equipamiento y el enfoque de gestión mecanicista que lo acompañaba no resolvieron el problema de aumentar la eficacia de la organización. Así, los seres humanos pasaron a ser considerados como "empujadores de botones", objetos moldeados que podían ser fácilmente manipulados en beneficio de la organización. Con el tiempo, se hizo evidente que los problemas relacionados con la primera variable (la máquina) podían resolverse, pero los problemas relacionados con la segunda variable (el ser humano) no podían resolverse en absoluto. Las mejoras en la eficiencia de la organización se hicieron continuamente con buenas intenciones. Con la creación de la "Facultad de Relaciones Humanas", la atención de la dirección pasó de las máquinas a las personas. Con la aparición de nuevas teorías de gestión, las mismas cuestiones planteadas sobre las máquinas se trasladaron a las personas. ¿Cómo conocemos y medimos el potencial humano?, cómo utilizamos ese potencial, cuáles son las fuerzas básicas que transfieren la energía humana a la acción. El resultado fue la aparición de una avalancha de teorías sobre la motivación laboral y las técnicas de gestión para mejorar eficazmente el rendimiento humano en las organizaciones. La serie de teorías de gestión y organización que siguieron tuvieron un fuerte impacto en la importancia de las

personas en las organizaciones y el papel de las personas en la activación de otros recursos en la organización. Sin embargo, este papel no se puede descuidar. No solo era necesario planificar y ejecutar la actuación humana, sino también evaluarla y dirigirla hacia algún objetivo común. (Chiavenato, 2007, p.242-243).

Se puede observar que a través del tiempo el hombre se desempeña en el trabajo con base en sus intereses, situaciones, emociones y costumbres, que tiene un objetivo propio, sin considerar los objetivos comunes que tienen las organizaciones, pero los colaboradores no solo son los responsables de este comportamiento, también las organizaciones lo son, ya que no les han brindado las herramientas para lograr la identificación con las empresas y así puedan alcanzar el bien común.

### **2.2.2 Definición o concepto**

Adams et al. (2006) determina el desempeño del trabajo como la competencia laboral alcanzada por los individuos agrupados como métodos, incluyendo conocimientos, habilidades, sentimientos, actitudes, valores, conocimientos, creencias y capacidades, que son instrumentos capaces de proporcionar los resultados esperados, correspondientes a los requisitos y procesos técnicos, productivos y de servicio de la organización. (Citado en Fitzgerald, 2020, p.4).

Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, gestión, integración de las personas en la organización, adecuación de las personas a los puestos de trabajo, posibles lugares de disonancia en el desarrollo de competencias y lagunas de formación, y, en consecuencia, ayuda a establecer medidas y programas para mejorar continuamente el rendimiento humano. En resumen, es una poderosa herramienta para resolver

problemas de rendimiento y mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones. (Chiavenato, 2009, p.245).

El desempeño laboral es la capacidad lograda por un individuo de manera exitosa, siempre y cuando se alcance de forma positiva, ya que existe el bajo rendimiento de desempeño laboral, las organizaciones evalúan el desempeño laboral de los colaboradores para identificar los problemas que se están suscitando en diversas áreas de las empresas y aumentar las capacidades de los colaboradores, con el fin de lograr la eficiencia organizacional.

Perry (2000) indica que los directivos necesitan un modelo o marco que guíe el proceso de investigación para garantizar que los trabajadores de turno permanente no sean presa de diagnósticos simplistas y erróneos sobre los problemas de rendimiento laboral. Varios estudiosos de la organización (por ejemplo, Gerhart, 2003; Steers, Porter y Bigley, 1996; Vroom, 1964) han resumido los determinantes del rendimiento laboral de la siguiente manera  $\text{Rendimiento} = \text{Habilidad} \times \text{Motivación (esfuerzo)}$ . Donde  $\text{Capacidad} = \text{Habilidad} \times \text{Aptitud} \times \text{Formación} \times \text{Recursos}$  y  $\text{Motivación} = \text{Deseo} \times \text{Compromiso}$ .

Según estas ecuaciones, el rendimiento es una multiplicación de la capacidad y la motivación, la capacidad es una multiplicación de la aptitud, la formación y los recursos, y la motivación es una multiplicación del deseo y el compromiso (Espinoza, 2019, p. 36). Las funciones multiplicativas de estas ecuaciones sugieren que todos los elementos son intrínsecos.

### **2.2.3 Importancia del desempeño laboral**

Wade (2014) refiere que “un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa”. Sin embargo, las empresas tienen que crear las condiciones para ello y sacar provecho. Esto se debe a que la idea es que los aspectos más suaves de la vida son responsabilidad personal del trabajador y deben conseguirse y perseguirse fuera del horario laboral. Los estudios han demostrado que los trabajadores con mejor salud mental, física y emocional rinden más, toman mejores decisiones y saben comunicar las ideas a sus equipos. (Citado en Concepción y Vásquez, 2019, p.45).

El desempeño laboral es de suma importancia dentro de las organizaciones, pero esta no solo debe recaer en los trabajadores, sino también en las organizaciones, existen diversos motivos por lo cual los trabajadores disminuyen su desempeño laboral, y estos están relacionados directamente con las organizaciones, las empresas deben brindar los alcances para que se logre un óptimo desempeño laboral, teniendo en cuenta lo mencionado las organizaciones deben considerar las razones emocionales de los colaboradores, ya que son parte de la vida misma, se conoce que una persona que se encuentra en un buen estado físico y mental responderá de manera eficiente en el área donde labora para encontrar el equilibrio buscado, y así obtener un alto desempeño laboral el cual tiene como objetivo un bien común.

La importancia del rendimiento laboral radica en que los trabajadores tengan claras sus funciones y tareas específicas, las instrucciones que deben seguir, los procedimientos que deben seguir y los objetivos que deben alcanzar. Una buena táctica para mejorar el rendimiento laboral es motivar constantemente. Esto requiere el uso de una serie de

técnicas, como delegar más autoridad, dar mayor compromiso y recompensar el rendimiento. Conocer la importancia de que cada individuo valore su propio trabajo y rendimiento hace que pueda desenvolverse mejor en el entorno en el que desempeña sus funciones y se sienta satisfecho profesionalmente al ver satisfechas sus necesidades desde diferentes perspectivas. (Leitão et al., 2019).

Si los colaboradores tienen una capacitación periódica del puesto donde se desempeñan, esto permitirá también que se genere un alto desempeño laboral, si tienen claras sus funciones y una guía constante por parte de los jefes directos permitirá un alto rendimiento del mismo, siendo la motivación una de las herramientas más eficientes para lograr un óptimo desempeño laboral, que los colaboradores cumplan con sus funciones aportando valor agregado, también dependerá de que las organizaciones otorguen beneficios de acuerdo a logros obtenidos, brindarles seguridad, confianza y estabilidad laboral, que el colaborador se sienta valorado y así alcanzar un óptimo desempeño laboral en beneficio de la organización.

#### **2.2.4 Factores que influyen en el desempeño laboral**

Chiavenato (2007) afirma que el rendimiento en el trabajo se refiere al comportamiento del responsable del mismo, es situacional, varía de una persona a otra y depende de un sinnúmero de condicionantes que influyen fuertemente en él. El valor percibido de la recompensa y su dependencia del entusiasmo individual determina la magnitud del esfuerzo que un individuo está dispuesto a realizar. Es una relación perfecta entre coste y beneficio. A su vez, el esfuerzo de un individuo depende de sus habilidades, capacidades y percepción del papel que desempeña. El rendimiento en un

puesto es, por tanto, función de todas aquellas variables que lo condicionan en gran medida. (Chiavenato, 2007, p.243).

El desempeño laboral tiene como evidencia que se inicia en el comportamiento, pero no solo del colaborador, sino también de la organización, es propio del individuo y se encuentra en constante cambio de acuerdo a las condiciones, situaciones y emociones del colaborador, dentro de los factores más mencionados se encuentra el incentivo y el salario el cual debe cumplir con la satisfacción económica del colaborador, otro factor importante es si el colaborador cuenta con formación profesional y aptitudes que le permitan desarrollarse en el puesto asignado, esto dependerá del área de Recursos Humanos y si realizo un excelente reclutamiento, la capacitación constante por parte de la organización es fundamental para el óptimo desempeño laboral, ya que esto brinda motivación a los colaboradores, siendo considera la motivación una herramienta eficaz que permite alcanzar objetivos comunes.

### **Figura 6**

*Factores que influyen en el desempeño laboral*



Nota: Concepción y Vásquez. (2019). Influencia de la rotación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2018. [Figura].

Recuperado de <https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/636> – Elaboración propia

### 2.2.5 Componentes del desempeño laboral

Campbell (1990) entre los “componentes del desempeño laboral, se distinguen las siguientes”: (Citado en Concepción y Vásquez, 2019, p.48-49).

Se considera actualmente la destreza, habilidad y esfuerzo como dimensiones directas de colaborador, ya que son aptitudes innatas, estas deben ser de total importancia para la organización porque el desarrollo de las mismas permitirá que se genere un mayor desempeño laboral, en tanto la comunicación oral y escrita, supervisión y liderazgo, las labores de apoyo a otros y trabajo en equipo son netamente de la organización a través de los jefes directos, un ardua y constante motivación diaria que se le brinde al colaborador permitirá mayores logros, por ellos es de suma importancia que las organizaciones identifiquen y pongan en práctica las dimensiones mencionadas.

#### Figura 7

*Elementos del desempeño laboral*



Nota: Campbell (1990) citado en Concepción y Vásquez. (2019). Influencia de la rotación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2018. [Figura]. Recuperado de

<https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/636> – Elaboración propia

### 2.2.6 Etapas del desempeño laboral

Alles (2008) indican que “el análisis del desempeño de una persona tiene a su vez momentos diferentes”, los cuales son: (Citado en Concepción y Vásquez, 2019, p.50).

Tal como se describe, el desempeño laboral debe realizarse en etapas establecidas a través de objetivos a corto y largo plazo, realizar evaluaciones periódicas de las metas para no perder la secuencia de las mismas, así como capacitar y retroalimentar al colaborador, para producir en la responsabilidad de los objetivos trazados.

#### Figura 8

##### *Etapas del desempeño laboral*

| <p style="text-align: center;"><b>Inicial</b><br/><b>Fijación de objetivos</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>Intermedio</b><br/><b>Evaluación del progreso</b></p>   | <p style="text-align: center;"><b>Final</b><br/><b>Período de Feedback</b></p>                                     |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecen los requerimientos principales del puesto y los prioritarios para el año.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes del período final de evaluación se debe establecer con cierta frecuencia una reunión de progreso.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza una reunión de retroalimentación de los resultados.</li> </ul> |

Nota: Alles (2008) citado Concepción y Vásquez. (2019). Influencia de la rotación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2018. [Figura]. Recuperado de <https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/636> –

Elaboración propia

### **2.2.7 Evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2007) indica que “la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización”. (Chiavenato, 2007, p.247). La evaluación del rendimiento es una valoración sistemática del rendimiento de una persona en el puesto de trabajo que ocupa. La evaluación del personal es una responsabilidad de la línea, pero en algunas empresas es una función de equipo. La evaluación del personal puede ser responsabilidad de los superiores jerárquicos, de los empleados o del comité de evaluación, en función del objetivo de la evaluación. Las entrevistas de evaluación del desempeño con el evaluador son un punto importante del sistema y la comunicación de retroalimentación para reducir los desacuerdos entre supervisores y subordinados. (Chiavenato, 2007, p.269).

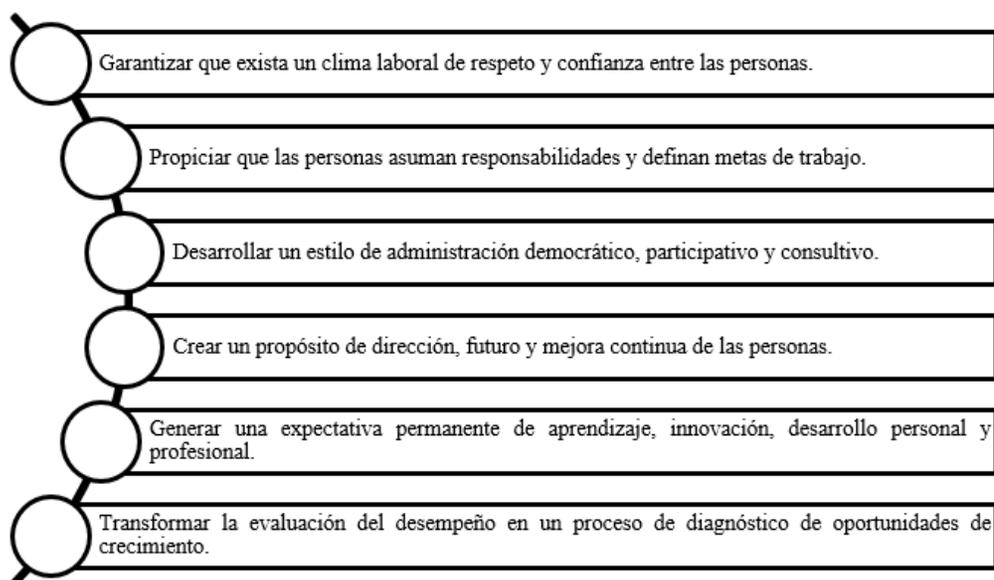
Chiavenato (2007) afirma que la evaluación del rendimiento es una valoración sistemática del rendimiento de cada persona en su trabajo y de su potencial de desarrollo futuro. Toda valoración es un proceso que estimula o juzga la valía, la excelencia y las cualidades de un individuo. La evaluación de las personas en función de su función en la organización se lleva a cabo mediante distintos procedimientos. En otras palabras, la evaluación del rendimiento es un concepto dinámico. Esto se debe a que las organizaciones evalúan constantemente a sus empleados, ya sea de manera formal o informal, y con cierto grado de continuidad. La evaluación del rendimiento es también una técnica de gestión esencial en las actividades administrativas. Es un medio de supervisión del personal y de detección de problemas de integración de los empleados en la organización y en sus puestos, desajustes, desaprovechamiento de empleados con más

potencial del que requiere el puesto, problemas de motivación, etc. En función del tipo de problema identificado, la evaluación del rendimiento desempeña un papel en la definición y el desarrollo de las políticas de RRHH de acuerdo con las necesidades de la organización. (Chiavenato, 2007, p.243-244).

Como mencionan, la evaluación de desempeño es una herramienta donde se determina los resultados obtenidos por el colaborador en el desarrollo de sus funciones y de su potencial a largo plazo, donde se evalúa su comportamiento dentro de la organización, donde las organizaciones pueden detectar problemas y necesidades para así brindarle al colaborador la retroalimentación que requieren para el desenvolvimiento óptimo de sus labores, la comunicación es un factor determinante sin esta no hay alto desempeño laboral y esta depende de las organizaciones, a través de los jefes directos y del colaborador.

## Figura 9

### *Pasos para implantar la evaluación del desempeño laboral*



Nota: Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos [Figura]. Recuperado de “El Capital Humano de las Organizaciones”. – Elaboración propia

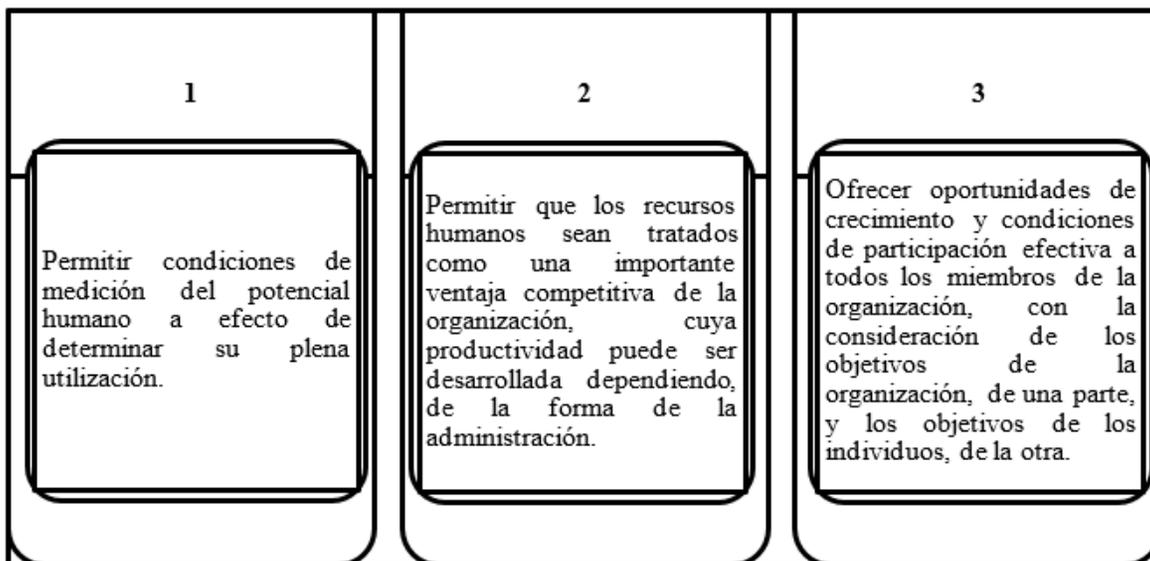
### **2.2.8 Objetivos de la evaluación de desempeño**

Chiavenato (2007) señala que la evaluación del desempeño debe ir más allá de la opinión superficial y unilateral que tienen los supervisores sobre el comportamiento funcional de sus subordinados, para profundizar, explorar las causas y establecer una perspectiva acorde con la del evaluado. Si hay que modificar el rendimiento, los principales interesados (el evaluador) no solo deben conocer los cambios previstos, sino también el motivo por el que hay que hacerlos. Es necesario que reciban una retroalimentación adecuada y que se reduzcan las incoherencias respecto a su propia actuación en la organización. (Chiavenato, 2007, p.247).

La evaluación de desempeño debe realizarse de manera seria a través de otros medios, no solo por la información que brinde el jefe directo, sino también a través de capacitaciones y evaluaciones constantes dadas por las organizaciones, estas deben ser programadas dentro del horario de trabajo, siendo el único objetivo común el alcance de óptimo desempeño laboral, la comunicación debe ser directa con el colaborador para que tenga conocimiento de los objetivos trazados a largo plazo con el único fin de que se logre incrementar su potencial, beneficiándose el colaborador y la organización.

**Figura 10**

*Objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño*



Nota: Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos [Figura]. Recuperado de “El Capital Humano de las Organizaciones”. – Elaboración propia

### 2.2.9 Beneficios de la evaluación de desempeño

La conciencia de las medidas de mejora del rendimiento adoptadas por los líderes (por ejemplo, programas de formación, programas de desarrollo) y las medidas que los propios trabajadores deberían adoptar (por ejemplo, aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención al trabajo, cursos de formación) conducirán a un alto rendimiento en la organización. (Errida y Lotfi, 2021).

Chiavenato (2007) refiere que “cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo”. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad. (Chiavenato, 2007, p.248).

Si se cuenta con un programa de evaluación de desempeño bien planificado, este tendrá grandes beneficios para la organización y para el colaborador, tener conocimientos de los puntos por lo cual será evaluado, capacitarse con apoyo de la organización y por cuenta propia elevará su rendimiento, el cual será un aporte importante para su crecimiento dentro de la empresa, siendo el trabajo en equipo fundamental para obtener resultados positivos.

**Figura 11**

*Beneficios de la evaluación de desempeño*

| Beneficios para el gerente  | Beneficios para el subordinado   | Beneficios para la organización   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.</li> <li>•Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.</li> <li>•Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Conoce las reglas del juego, o sea, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.</li> <li>•Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.</li> <li>•Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc.).</li> <li>•Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.</li> <li>•Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.</li> <li>•Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.</li> </ul> |

Nota: Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos [Figura]. Recuperado de “El Capital Humano de las Organizaciones”. – Elaboración propia

### **3. Definición de términos básicos**

#### **3.1 Capacitación**

Pari (2018) Señala que la formación es una herramienta fundamental en la gestión de los recursos humanos, un proceso planificado que busca corregir, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo y actual. Así, la formación se considera un factor de mejora de los niveles de rendimiento y de aumento de la competitividad en el mercado.

#### **3.2 Clima Organizacional**

Hernández et al. (2020) El clima organizativo se refiere a la constitución de las características de la organización, al igual que las características individuales pueden constituir la personalidad de una persona.

#### **3.3 Compromiso Organizacional**

Cruzado y Gonzales (2021) indica el grado en que los empleados se identifican con la organización y quieren seguir participando activamente. se refiere a la identificación del empleado con la empresa, sus metas, objetivos, compromiso con el trabajo e identificación con un trabajo concreto.

#### **3.4 Comunicación**

Chávarry (2021) Se refiere a la comunicación como el proceso mediante el cual los miembros de una organización alcanzan sus objetivos individuales y generales, inician

y responden a los cambios de la empresa, coordinan sus actividades y se comportan de cualquier manera relevante para la empresa.

### **3.5 Inducción de personal**

Ogas (2019) Se refiere a proporcionar a los nuevos contratados información básica sobre la historia, la situación actual, los objetivos, las metas de la empresa, el puesto de trabajo a desempeñar, las características, las funciones, la relación con otros puestos de trabajo, los medios de trabajo utilizados, las expectativas de desarrollo, el salario, las reglas, las normas y las instrucciones existentes.

### **3.6 Liderazgo**

Vilca (2018) indica que el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo de personas para lograr un objetivo. Cuando esta fuente de influencia es formal, como en el caso de un puesto directivo, la persona puede asumir un papel de liderazgo simplemente por su posición en la organización. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa para gestionar, convocar, facilitar, animar y evaluar grupos y equipos.

### **3.7 Motivación laboral**

Vera y Rojas (2020) La motivación resulta ser lo que impulsa a un individuo a realizar una actividad concreta o a emprender una acción determinada en respuesta a una situación concreta. La motivación laboral es una fuerza que estimula a los trabajadores a satisfacer sus propias necesidades y a alcanzar sus objetivos mediante el desarrollo de su trabajo.

### **3.8 Reclutamiento**

Daza et al. (2020) indica que se trata de una serie de procedimientos destinados a atraer a candidatos potencialmente cualificados y competentes para ocupar puestos en la organización y que conducen a una posterior selección.

### **3.9 Responsabilidad**

Alemán y Torres (2020) indica que, desde el punto de vista de la organización, la responsabilidad se define como la obligación de cumplir las funciones asignadas. La responsabilidad en el trabajo es, por tanto, un atributo moral e implica el cumplimiento de una tarea. Para que una escuela funcione correctamente, es necesario establecer ciertos límites de responsabilidad para los profesores con el fin de conocer las causas de los fracasos y los errores, así como los éxitos.

### **3.10 Selección de personal**

Flores y Vargas (2018) El proceso de encontrar a las personas adecuadas para los puestos de trabajo correctos al coste adecuado para que los empleados puedan cumplir con sus tareas, desarrollar sus habilidades y su potencial, ser más satisfactorios para ellos mismos y para las comunidades en las que trabajan, y contribuir así a los objetivos de la organización.

### **3.11 Satisfacción laboral**

Abrajan, Contreras y Montoya (2011) comentan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las

características del ambiente. En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones”.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o Supuestos básicos

##### Hipótesis principal

1. La rotación de personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

##### Hipótesis específicas

- 1.2 La rotación de personal influye en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.
- 1.3 La rotación de personal influye en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.
- 1.4 La rotación de personal influye en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

#### 2. Identificación de variables o unidades de análisis

Las variables consideraras en el presente estudio son:

**Variable Independiente:** Rotación de Personal**Dimensiones:** Despido - Renuncia

|          |  |
|----------|--|
| Despido  | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Término de la actividad económica</li> <li>— Política de la organización</li> <li>— Infracciones cometidas por el trabajador</li> </ul> |
| Renuncia | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Cambio estructural</li> <li>— Insatisfacción laboral</li> </ul>   |

**Variable Dependiente:** Desempeño Laboral**Dimensiones:**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Oportunidades de ascenso | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Reclasificación de puestos</li> <li>— Estabilidad laboral</li> <li>— Desarrollo profesional</li> </ul>       |
| Remuneración             | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Reconocimiento</li> <li>— Incentivos</li> <li>— Logros</li> </ul>  |
| Productividad            | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Desarrollo de las tareas asignadas</li> <li>— Horas de Trabajo</li> <li>— Producción de Servicios</li> </ul> |

### 3. Matriz lógica de consistencia

**Título:** La rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

| Problemas  | Objetivos  | Hipótesis   | Variables   | Dimensiones  | Metodología  |
|--|--|---|---|--|--|
| Problema General   | Objetivo Principal   | Hipótesis Principal   | <b>Var 1 - Rotación de Personal Chiavenato (2009)</b> La rotación de personal es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despido</li> <li>• Renuncia</li> </ul>  | <b>Tipo:</b> Aplicada<br><br><b>Método:</b> Hipotético deductivo<br><br><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, descriptivo, correlacional        |
| Problemas Secundarios  | Objetivos Secundarios  | Hipótesis Especificas   | <b>Var 2 - Desempeño Laboral Wed (2012)</b> La importancia del desempeño laboral radica en que los trabajadores tengan en claro cuáles serán sus funciones o labores específicas, las instrucciones que se deben seguir, los procedimientos que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir". | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de ascensos</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Productividad</li> </ul> | <b>Población:</b> 10000 colaboradores<br><br><b>Muestra:</b> 243 colaboradores<br><br><b>Técnica:</b> Encuesta<br><br><b>Instrumento:</b> Cuestionario |
| <p>¿Cómo influye la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?</p>           | <p>Determinar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p>           | <p>La rotación de personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p>          |   |  |  |
| <p>¿Cómo influye la rotación del personal en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?</p> | <p>Determinar la influencia de la rotación del personal en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p> | <p>La rotación de personal influye en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p> |   |  |  |
| <p>¿Cómo influye la rotación del personal en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?</p>            | <p>Determinar la influencia de la rotación del personal en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p>            | <p>La rotación de personal influye en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p>            |   |  |  |
| <p>¿Cómo influye la rotación del personal en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020?</p>              | <p>Determinar la influencia de la rotación del personal en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p>              | <p>La rotación de personal influye en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay en Perú, 2020.</p>              |   |  |  |

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y Método de investigación

##### Tipo de investigación

La presente investigación es de propósito o tipo Aplicada, donde se presenta un proyecto factible, sobre un problema dentro de una realidad determinada, es decir, se utiliza los conocimientos con el objetivo de proporcionar la solución a estos problemas en el sector empresarial, buscando el desarrollo cultural y científico. Según Ortega (2021) es útil para evaluar, comparar, interpretar, establecer precedentes y determinar las relaciones causales y su significado. Esta tipología es adecuada para la investigación aplicada (incluida la investigación justificada por los avances tecnológicos y los productos) y la investigación-acción.

##### Método de investigación

El método utilizado fue el de enfoque cuantitativo de proceso Hipotético Deductivo, donde se fundamenta con base en los conceptos y la calidad de hipótesis, buscando resultados que deben confrontarse con la realidad, ya que según Bedon et al. (2021) indica que las hipótesis son el centro, la médula o el eje del método deductivo cuantitativo.

Donde el diseño de campo de enfoque cuantitativo, el cual es un conjunto de procesos, donde se utilizará la recolección de datos para probar la hipótesis principal y

específica, basándonos en la medición numérica y análisis estadístico de las encuestas realizadas a las muestras, con el único fin de establecer las razones de comportamientos dados y probar las teorías mencionadas, donde se extraerá las conclusiones del estudio en relación con las hipótesis.

## **2. Diseño específico de investigación**

Los diseños múltiples del estudio son no experimentales con una subdivisión transversal con las características principales de recolección de datos en un solo momento, el fenómeno se esquematiza descriptivamente teniendo como objetivo investigar la incidencia de las modalidades, niveles y categorías de las variables que consisten en encontrar grupos de personas y dar sus explicaciones. Analizarlas son correlaciones de datos directamente de los sujetos sin cambiar las condiciones existentes, observadas en su entorno natural, y esto es para predecir el comportamiento de otra variable relevante en el momento determinado, medir el rendimiento laboral a través de las encuestas, donde se pretende establecer relaciones entre las variables Rotación de Personal y el Desempeño Laboral en el año 2020.

Los planteamientos cuantitativos pueden dirigirse a describirlos (su naturaleza es descriptiva) y vincularlos (su esencia es correlacional o correlativa) (Cruz-Vargas et al., 2022).

### 3. Población, Muestra o participante

#### Población Objetivo

La población está conformada por los 10,000 colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020, por tanto, la población es considerada finita.

#### Muestra o participante

La muestra es el subgrupo de la población, la cual requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros, siendo probabilística, ya que se precisará el tamaño de la muestra, donde se seleccionará unidades muestrales, siendo de tipo aleatorias simples, estratificada o por racimos (Condori-Ojeda, 2020).

Para la presente investigación se hará uso del muestreo probabilístico o aleatorio; el análisis de la información proporcionada por la muestra se utilizará para generalizar resultados para toda la población, considerando que si la población no desea participar en el estudio se entrevistará únicamente a aquellos interesados.

Las unidades de estudio están conformadas por los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020 seleccionados aleatoriamente y para determinar su tamaño se hará uso de las probabilidades de aciertos y fracasos.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra, cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{(N - 1)D^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

$N = 10,000$  (tamaño de la población)

$Z = 1.96$  (obtenido de la distribución normal con un nivel de confianza del 95%)

$P = 0.5$  Probabilidad de éxito, o proporción esperada

$Q = 0.5$  Probabilidad de fracaso

$D = 6.2\%$  Precisión (error máximo permisible en términos de proporción, considerando un tamaño muestral amplio se seleccionó el error de la siguiente fórmula)

Reemplazando datos:

$$n = \frac{10,000 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{9999 \times 0.062^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 243$$

Por tanto, se encuestarán a 243 colaboradores

#### 4. Instrumentos de recogida de datos

##### Técnica

En la presente investigación se utilizará la encuesta para los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos como técnicas de recolección de datos, permitiendo determinar si la rotación del personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Distrito de Chancay en el año 2020. Para la aplicación de las encuestas se realizará los siguientes pasos:

- a. Se define la población y muestra.
- b. Se determinó el tamaño de la muestra.
- c. Preparación del material para aplicar la encuesta (cuestionario).

- d. Organización del trabajo individual de campo.
- e. Codificación de las respuestas para realizar el análisis estadístico.
- f. Discusión de los resultados.

## Instrumento

El instrumento es un cuestionario, que es un conjunto de preguntas sobre una o varias variables a medir (Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez, 2020), además, en los fenómenos sociales, quizás el instrumento más utilizado para la recogida de datos es el cuestionario, que debe ser coherente con el planteamiento del problema y debe ser consistente con la hipótesis (Cortez, 2018).

Su función es obtener los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación mediante la elaboración de preguntas. Un buen cuestionario se caracteriza por su validez y fiabilidad.

## Tabla 3

*Ventajas de Cuestionario / Escalas de actitudes/ Pruebas estandarizadas*

| <b>Propósito General Básico</b>   | <b>Ventajas</b>   | <b>Retos</b>  |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener de manera relativamente rápida datos sobre las variables.</li> <li>• Propios para actitudes, expectativas, opiniones y variables que pueden medirse mediante expresiones escritas que el mismo participante puede ubicarse en las categorías de las</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ser anónimo.</li> <li>• Poco costosa su aplicación individual.</li> <li>• Relativamente fácil de responder.</li> <li>• Relativamente fácil de analizar y comparar.</li> <li>• Puede administrarse a un considerable número de personas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regularmente no se obtiene realimentación detallada de parte de los respondientes.</li> <li>• Se evalúan actitudes y proyecciones, no comportamientos (mediciones indirectas).</li> <li>• El manejo del lenguaje puede ser una fuente de sesgos e influir en las respuestas.</li> <li>• Son impersonales.</li> </ul> |

|                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| variables(auto-ubicación). | • Normalmente disponemos de versiones previas para escoger o basarnos en éstas. | • No nos proporcionan información sobre el individuo, excepto en las variables medidas |
|----------------------------|---|--|

Nota: Hernández (2014). Metodología de la Investigación [Tabla]. Recuperado de “Sexta Edición”. – Elaboración propia

En esta investigación se aplicó un cuestionario con preguntas formuladas con una escala ordinal tipo Likert. La escala que se adecuó al cuestionario cuenta con 5 alternativas con un valor del 1 al 5:

1. Totalmente en Desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Cabe resaltar que, una vez aplicado el cuestionario a los 243 colaboradores, se verificó la confiabilidad del mismo mediante el Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.791 lo que hace que este cuestionario esté en un nivel aceptable.

## 5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y presentación de los datos se utilizó tablas, así como gráficos estadísticos. Para la comprobación de las hipótesis se empleó el estadístico chi cuadrado, que es la técnica más adecuada y la de mayor aplicación con datos ordinales tipo Likert. Para sistematizar, procesar y analizar los datos, en la presente investigación se emplearon los programas SPSS y Excel.

**Tabla 4***Técnicas de análisis estadístico.*

| <b>Tabla de distribución de frecuencias</b>   | <b>Gráficos de barras</b>                     | <b>Tablas bidimensionales</b>   | <b>Prueba Chi cuadrado</b>  |
|---|---|---|---|
| Técnica de procesamiento para el análisis de cada uno de las variables y dimensiones. | Describe resultados por dimensión y variable. | Análisis distributivo de las frecuencias entre las variables y dimensiones. | Establecimiento de la relación, asociación o dependencia de variables, a un determinado nivel de confianza. |

Nota: Ruiz, E. (2019). El sistema de Evaluación 360° y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Felipe Kikuchi & Asociados SAC. [Tabla]. Recuperado de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2756/ADM\\_T030\\_72690941\\_T%20%20%20RUIZ%20SHARDIN%20EVA%20MATILDE.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2756/ADM_T030_72690941_T%20%20%20RUIZ%20SHARDIN%20EVA%20MATILDE.pdf?sequence=1&isAllowed=) – Elaboración propia

## 6. Procedimiento para la ejecución del estudio

El presente trabajo cuenta con un diseño de investigación que consta de seis capítulos, elaborado de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma. Para llevar a cabo la investigación se siguieron los siguientes pasos:

- Capítulo I, estudió el problema y comprobó su magnitud.
- Capítulo II, se fundamentó y enmarcó la investigación realizada, con la construcción del marco teórico.

- Capítulo III, presentamos las hipótesis y sus posibles causas, y la operacionalización de las variables.
- Capítulo IV, se analizó el método y diseño de la investigación.
- Capítulo V, selección, aplicación, elaboración y adaptación del instrumento de recogida de datos.
- Capítulo VI, elaboración del informe final (conclusiones y recomendaciones)
- Se concluye con los aspectos de referencias bibliográficas y apéndices.

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos Cuantitativos

A continuación, se presenta el procesamiento de los datos de las dimensiones, variables e hipótesis, los cuales están relacionados con el tamaño de la muestra, enfocado a los colaboradores de una organización de servicios logísticos, la muestra estuvo compuesta por 243 colaboradores que aceptaron participar en el estudio, se elaboró el cuestionario y se obtuvo resultados importantes, para la mejora de las áreas correspondientes de las diversas empresas del sector.

El cuestionario está compuesto por 12 preguntas, con base en las variables estudio y mediante las dimensiones e indicadores se logró establecer en una organización de servicios logísticos. La variable de estudio Rotación de Personal contiene las siguientes dimensiones e indicadores:

| Dimensiones                       |                             |  |                    |                        |
|-----------------------------------|-----------------------------|--|--------------------|------------------------|
| Despido                           |                             |  | Renuncia           |                        |
| Indicadores                       |                             |  |                    |                        |
| Término de la actividad económica | Política de la organización | Infracciones cometidas por el trabajador | Cambio estructural | Insatisfacción laboral |

La variable de estudio Desempeño Laboral contiene las siguientes dimensiones e indicadores:

| Dimensiones                |                     |                        |                |            |        |                                    |                  |                         |
|----------------------------|---------------------|------------------------|----------------|------------|--------|------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Oportunidades de ascenso   |                     |                        | Remuneración   |            |        | Productividad                      |                  |                         |
| Indicadores                |                     |                        |                |            |        |                                    |                  |                         |
| Reclasificación de puestos | Estabilidad laboral | Desarrollo profesional | Reconocimiento | Incentivos | Logros | Desarrollo de las tareas asignadas | Horas de Trabajo | Producción de Servicios |

## 2. Análisis de Resultados

### Resultados descriptivos

#### a) Dimensión: Oportunidades de ascenso

**Pregunta 1:** Los niveles de rotación laboral afectan siempre las políticas de reclasificación de puestos de la empresa.

**Tabla 5**

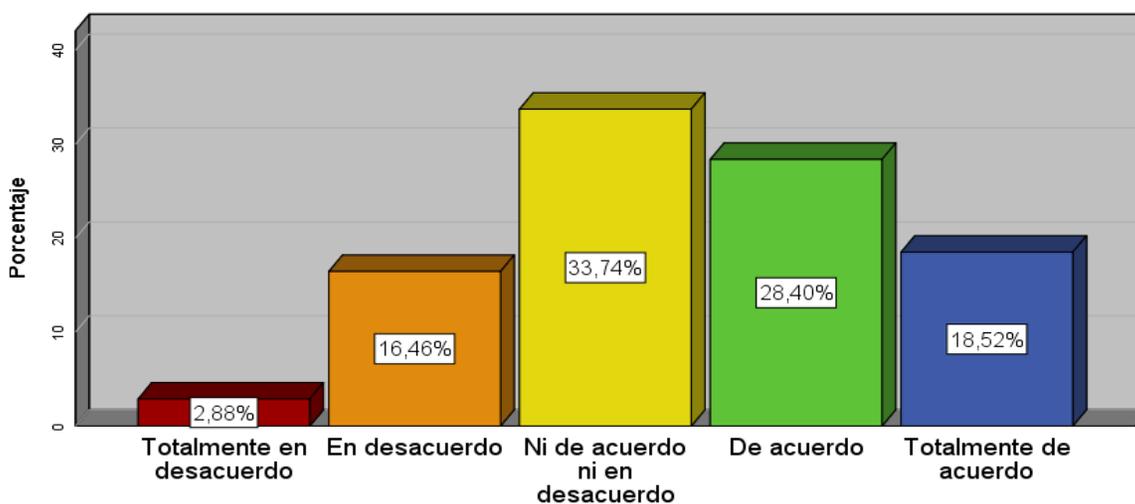
*Influencia de la rotación de personal en la reclasificación de puestos en la organización*

|                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 7          | 2.88       |
| En desacuerdo                  | 40         | 16.46      |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 82         | 33.74      |
| De acuerdo                     | 69         | 28.40      |
| Totalmente de acuerdo          | 45         | 18.52      |
| Total                          | 243        | 100.00     |

**Figura 12**

*Influencia de la rotación de personal en la reclasificación de puestos en la organización*

**Los niveles de Rotación Laboral afectan siempre las políticas de Reclasificación de Puestos de la empresa**



**Descripción:** En la Tabla 5 y Figura 12 se observa que el 33.74% de los encuestados expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los niveles de Rotación Laboral afecten siempre las políticas de Reclasificación de Puestos de la empresa, el 46.92% menciona estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la influencia que tenía la Rotación Laboral, mientras que el 19.34% expresó estar en desacuerdo o 8% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral no afectarían a las políticas de Reclasificación de Puestos de la organización, puesto que la mayoría opinó no estar de acuerdo o se mostró indiferente.

**Pregunta 2:** Los niveles de rotación laboral de la compañía no aseguran la adecuada estabilidad laboral de sus trabajadores.

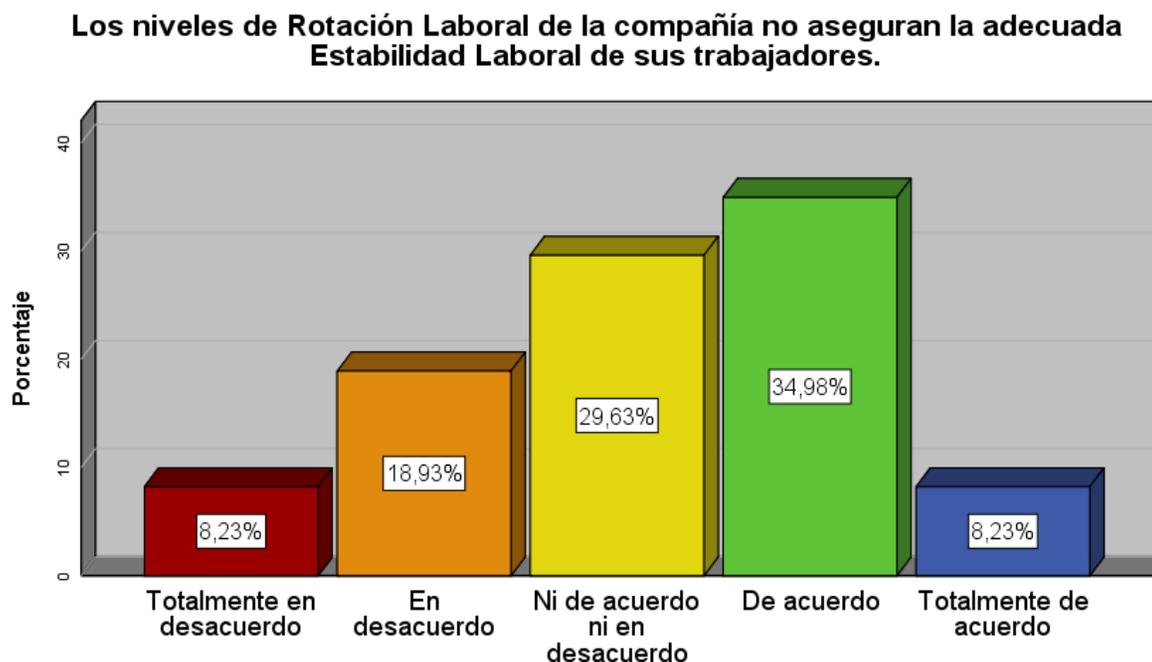
**Tabla 6**

*Influencia de la rotación de personal en la estabilidad laboral*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 8                 | 8.23              |
| En desacuerdo                  | 26                | 18.93             |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 65                | 29.63             |
| De acuerdo                     | 115               | 34.98             |
| Totalmente de acuerdo          | 29                | 8.23              |
| <b>Total</b>                   | <b>243</b>        | <b>100.00</b>     |

**Figura 13**

*Influencia de la rotación de personal en la estabilidad laboral*



**Descripción:** En la Tabla 6 y Figura 13 se observa que el 43.21% de los encuestados expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los niveles de Rotación Laboral de la compañía no aseguran la adecuada Estabilidad Laboral de sus trabajadores, el 29.63% menciono estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta pregunta, el 27.16% menciono estar en desacuerdo a totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de rotación laboral afectan directamente a la estabilidad laboral de los colaboradores de la organización, siendo que la mayoría de encuestados expresa haber notado cierta inseguridad laboral a causa de las rotaciones constantes.

**Pregunta 3:** Los niveles de rotación de personal no aseguran establecer una adecuada gestión de desarrollo profesional en la empresa.

**Tabla 7**

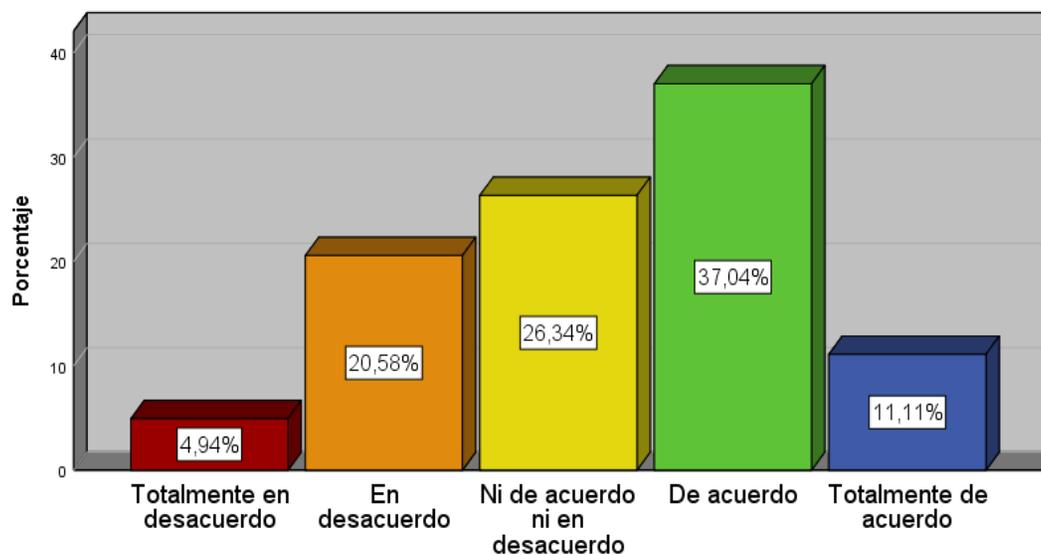
*Influencia de la rotación de personal en el desarrollo profesional*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 20                | 4.94              |
| En desacuerdo                  | 46                | 20.58             |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 72                | 26.34             |
| De acuerdo                     | 85                | 37.04             |
| Totalmente de acuerdo          | 20                | 11.11             |
| Total                          | 243               | 100.00            |

**Figura 14**

*Influencia de la rotación de personal en el desarrollo profesional.*

**Los niveles de rotación de personal no aseguran establecer una adecuada gestión de desarrollo profesional en la empresa.**



**Descripción:** En la Tabla 7 y Figura 14 se observa que el 48.15% de los encuestados expresaron estar de acuerdo a totalmente de acuerdo con que los niveles de rotación de personal no aseguran establecer una adecuada gestión de desarrollo profesional en la empresa, el 26.34% menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta pregunta, el 25.50% menciona estar en desacuerdo a totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral no afectan directamente al desarrollo profesional de los colaboradores de la organización, siendo que esta no permitiría establecer una adecuada gestión de desarrollo profesional según la mayoría de encuestados.

**b) Dimensión: Remuneración**

**Pregunta 4:** Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la política de remuneraciones y no permite establecer un adecuado reconocimiento del trabajo realizado por los colaboradores.

**Tabla 8**

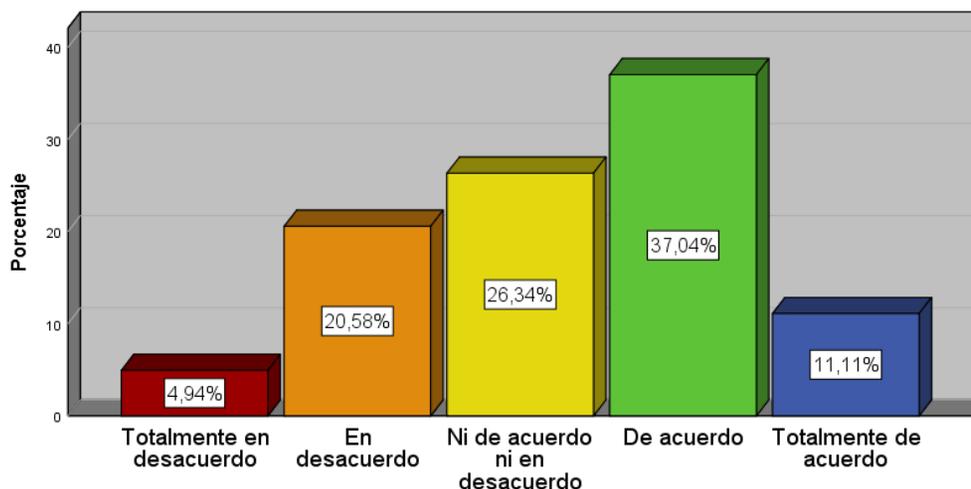
*Influencia de la rotación de personal en el reconocimiento profesional.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 12                | 4.94              |
| En desacuerdo                  | 50                | 20.58             |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 64                | 26.34             |
| De acuerdo                     | 90                | 37.04             |
| Totalmente de acuerdo          | 27                | 11.11             |
| <b>Total</b>                   | <b>243</b>        | <b>100.00</b>     |

**Figura 15**

*Influencia de la rotación de personal en el reconocimiento profesional.*

**Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la política de remuneraciones y no permite establecer un adecuado reconocimiento del trabajo realizado por los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 8 y Figura 15 se observa que el 48.15% de los encuestados expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los niveles de rotación de personal en la organización afectan la política de remuneraciones y no permite establecer un adecuado reconocimiento del trabajo realizado por los colaboradores, el 26.34% menciono estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta pregunta, el 25.52% menciono estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral afectarían directamente al reconocimiento profesional de los colaboradores de la organización, siendo que la mayoría expreso que la Rotación

Laboral no permite establecer un adecuado reconocimiento del trabajo realizado por los colaboradores.

**Pregunta 5:** Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la producción y por ende no aseguran establecer una adecuada gestión de incentivo por el trabajo realizado por los colaboradores.

**Tabla 9**

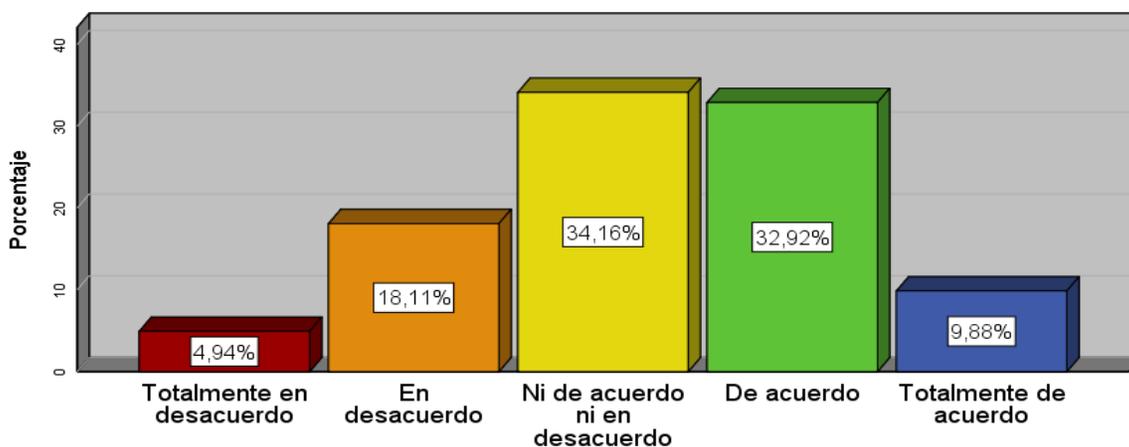
*Influencia de la rotación de personal en los incentivos laborales.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 12                | 4.94              |
| En desacuerdo                  | 44                | 18.11             |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 83                | 34.16             |
| De acuerdo                     | 80                | 32.92             |
| Totalmente de acuerdo          | 24                | 9.88              |
| Total                          | 243               | 100.00            |

**Figura 16**

*Influencia de la rotación de personal en los incentivos laborales.*

**Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la producción y por ende no permite establecer una adecuada gestión de incentivo por el trabajo realizado por los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 9 y Figura 16 se observa que el 34.16% de los encuestados expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los niveles de rotación de personal en la organización afectan la producción y por ende no aseguran establecer una adecuada gestión de incentivo por el trabajo realizado por los colaboradores, el 42.80% menciona estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 23.05% menciona estar en desacuerdo a totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral no afectarían directamente a los incentivos laborales, siendo que la Rotación Laboral no aseguran establecer una adecuada gestión de incentivo por el trabajo realizado por los colaboradores.

**Pregunta 6:** Los niveles de rotación de personal en la organización afectan el rendimiento y no permite establecer una adecuada medición de logros por el trabajo realizado por los colaboradores.

**Tabla 10**

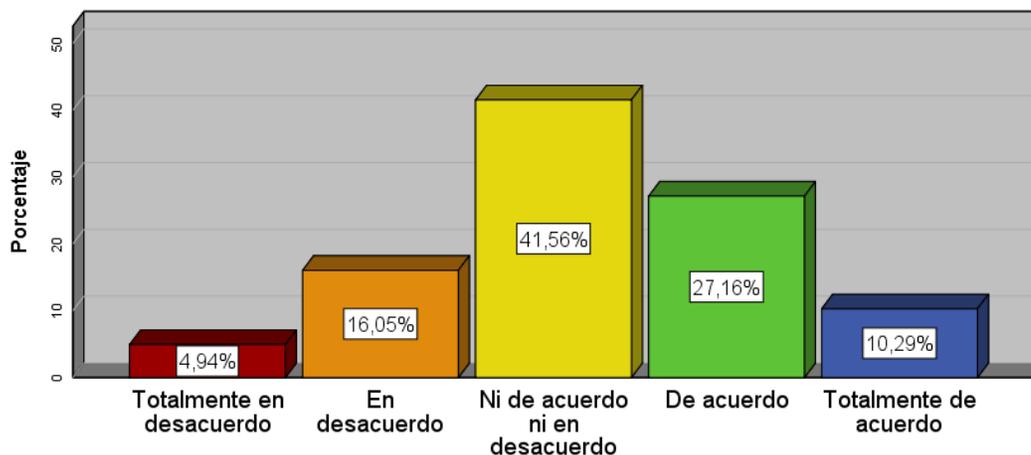
*Influencia de la rotación de personal en los logros laborales.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 12                | 4.94              |
| En desacuerdo                  | 39                | 16.05             |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 101               | 41.56             |
| De acuerdo                     | 66                | 27.16             |
| Totalmente de acuerdo          | 25                | 10.29             |
| <b>Total</b>                   | <b>243</b>        | <b>100.00</b>     |

**Figura 17**

*Influencia de la rotación de personal en los logros laborales.*

**Los niveles de rotación de personal en la organización afectan el rendimiento y no permite establecer una adecuada medición de logros por el trabajo realizado por los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 10 y Figura 17 se observa que el 41.56% de los encuestados expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los niveles de rotación de personal en la organización afectan el rendimiento y no permite establecer una adecuada medición de logros por el trabajo realizado por los colaboradores, el 37.45% menciona estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 20.99% menciona estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral no afectarían directamente los logros laborales de la organización, siendo que la mayoría no expresó haber notado una diferencia sobre establecer una adecuada medición de logros por el trabajo realizado por los colaboradores.

c) **Dimensión:** Productividad

**Pregunta 7:** Los niveles de rotación de personal inciden en la capacidad del personal para el desarrollo de las tareas asignadas.

**Tabla 11**

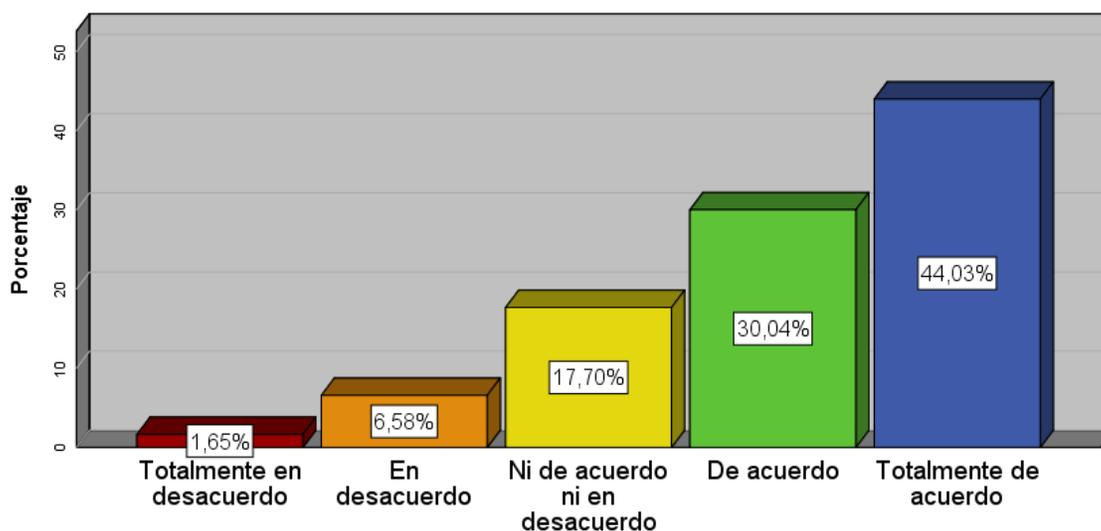
*Influencia de la rotación de personal en el desarrollo de las tareas asignadas.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 4                 | 1.65              |
| En desacuerdo                  | 12                | 6.58              |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22                | 17.70             |
| De acuerdo                     | 62                | 30.04             |
| Totalmente de acuerdo          | 143               | 44.03             |
| <b>Total</b>                   | <b>243</b>        | <b>100.00</b>     |

**Figura 18**

*Influencia de la rotación de personal en el desarrollo de las tareas asignadas.*

**Los niveles de rotación de personal en la organización afectan el cumplimiento de las horas de trabajo asignadas a los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 11 y Figura 18 se observa que el 74.07% de los encuestados expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los niveles de

rotación de personal inciden en la capacidad del personal para el desarrollo de las tareas asignadas, el 17.70% menciono estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.23% expreso estar en desacuerdo a totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral afectan directamente el desarrollo de las tareas asignadas a los colaboradores de la organización, siendo que la mayoría segura que la Rotación Laboral afecta la capacidad del personal para el desarrollo de las tareas asignadas.

**Pregunta 8:** Los niveles de rotación de personal en la organización afectan el cumplimiento de las horas de trabajo asignadas a los colaboradores.

**Tabla 12**

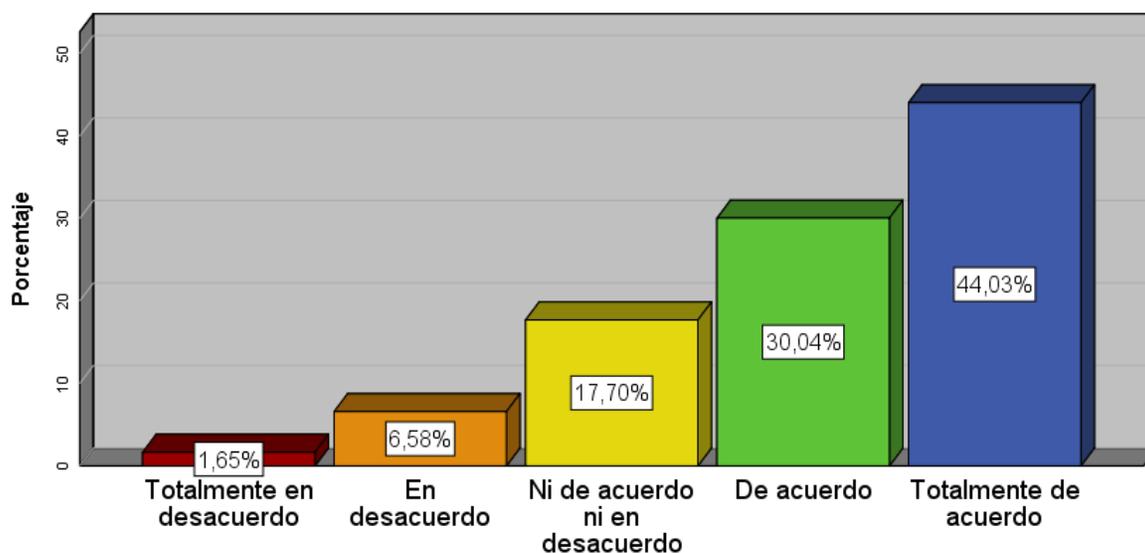
*Influencia de la rotación de personal en el cumplimiento de las horas de trabajo.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 4                 | 1.65              |
| En desacuerdo                  | 16                | 6.58              |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 43                | 17.70             |
| De acuerdo                     | 73                | 30.04             |
| Totalmente de acuerdo          | 107               | 44.03             |
| Total                          | 243               | 100.00            |

### Figura 19

*Influencia de la rotación de personal en el cumplimiento de las horas de trabajo.*

**Los niveles de rotación de personal en la organización afectan el cumplimiento de las horas de trabajo asignadas a los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 12 y Figura 19 se observa que el 74.07% de los encuestados expresaron estar de acuerdo a totalmente de acuerdo con que los niveles de rotación de personal en la organización afectan el cumplimiento de las horas de trabajo asignadas a los colaboradores, el 17.70% menciono estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.23% expreso estar en desacuerdo a totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral no afectan directamente el cumplimiento de las horas de trabajo de la organización, siendo que la mayoría expreso haber notado que la Rotación Laboral afectan el cumplimiento de las horas de trabajo asignadas a los colaboradores.

**Pregunta 9:** Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la programación de la producción de servicios de los colaboradores.

**Tabla 13**

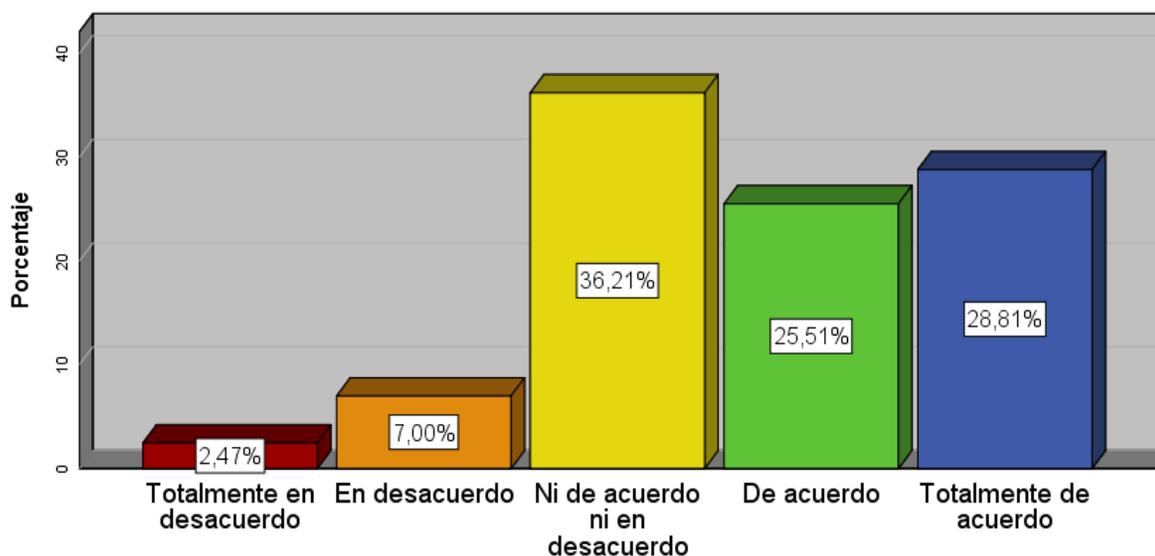
*Influencia de la rotación de personal en la producción de servicios.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 6                 | 2.57              |
| En desacuerdo                  | 17                | 7.00              |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 88                | 36.21             |
| De acuerdo                     | 62                | 25.51             |
| Totalmente de acuerdo          | 70                | 28.81             |
| Total                          | 243               | 100.00            |

**Figura 20**

*Influencia de la rotación de personal en la producción de servicios.*

**Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la programación de la producción de servicios de los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 13 y Figura 20 se observa que el 36.21% de los encuestados expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los niveles de rotación de personal en la organización afectan la programación de la producción de servicios de los colaboradores, el 54.32% menciona estar de acuerdo a totalmente de acuerdo, el 9.47% estuvo en desacuerdo a totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que los niveles de Rotación Laboral no afectarían directamente a la producción de servicios de la organización, siendo que la mayoría no expreso haber notado una diferencia significativa entre los cambios producidos por la Rotación Laboral en este aspecto en particular.

**d) Dimensión:** Desempeño laboral

**Pregunta 10:** Las bajas oportunidades de ascenso en la organización afectan el desempeño laboral de los colaboradores.

**Tabla 14**

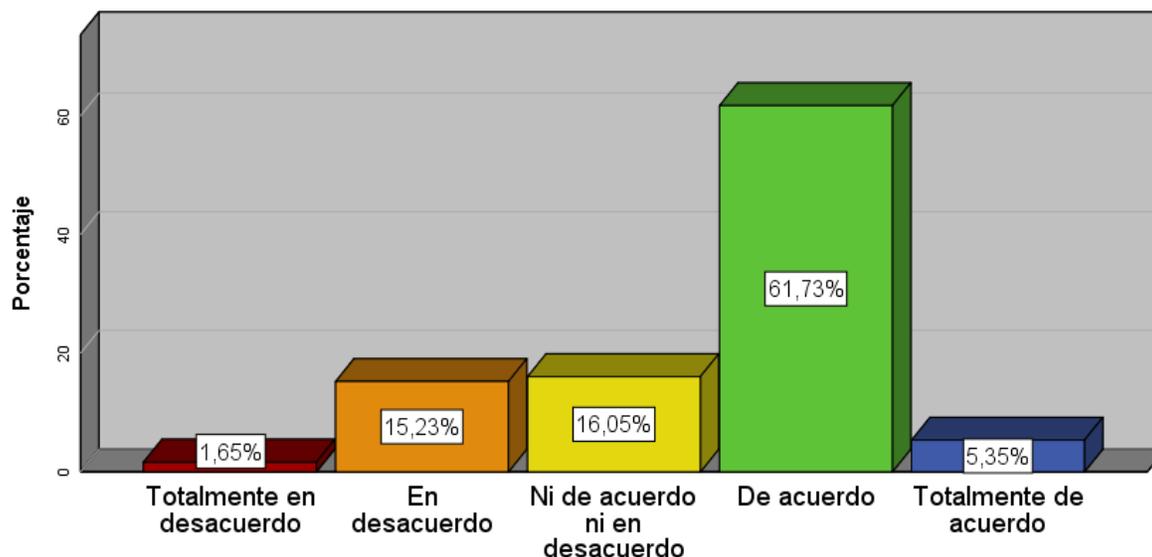
*Influencia de las oportunidades de ascenso en el desempeño laboral.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 4                 | 1.65              |
| En desacuerdo                  | 37                | 15.23             |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 39                | 16.05             |
| De acuerdo                     | 150               | 61.73             |
| Totalmente de acuerdo          | 13                | 5.35              |
| <b>Total</b>                   | <b>243</b>        | <b>100.0</b>      |

**Figura 21**

*Influencia de las oportunidades de ascenso en el desempeño laboral.*

**Las bajas oportunidades de ascenso en la organización afectan el desempeño laboral de los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 14 y Figura 21 se observa que el 67.08% de los encuestados expresaron estar de acuerdo a totalmente de acuerdo con que las bajas oportunidades de ascenso en la organización afectan el desempeño laboral de los colaboradores, el 16.05% menciono estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.88% expreso estar de desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que las oportunidades de ascenso afectarían directamente en el desempeño laboral de la organización, siendo que la mayoría expreso haber notado su influencia en el desempeño de todos los colaboradores.

**Pregunta 11:** El modelo de política de remuneración en la organización afecta el desempeño laboral de los colaboradores.

**Tabla 15**

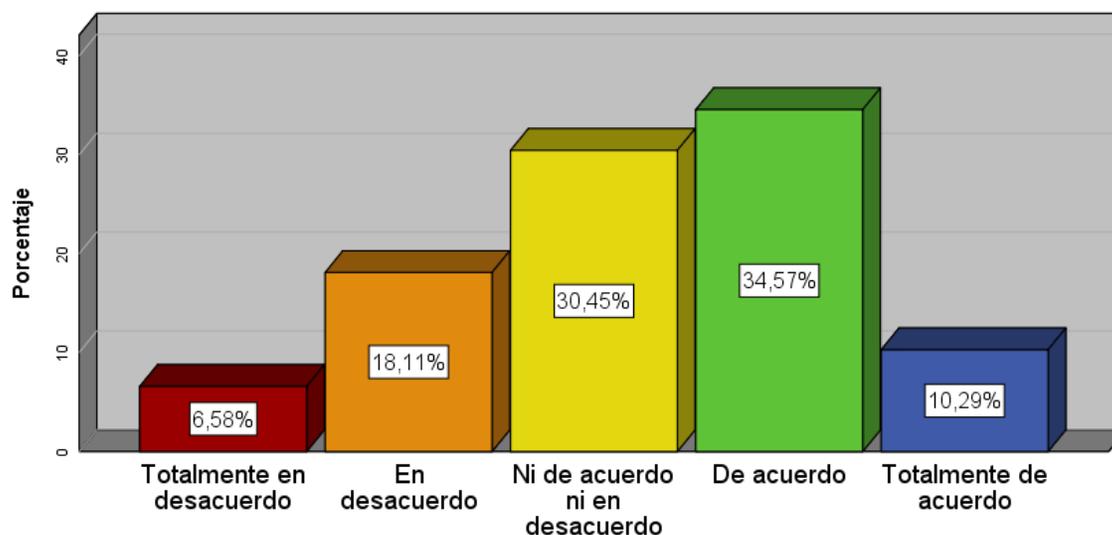
*Influencia de la remuneración en el desempeño laboral.*

|                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 16         | 6.58       |
| En desacuerdo                  | 44         | 18.11      |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 74         | 30.45      |
| De acuerdo                     | 84         | 34.57      |
| Totalmente de acuerdo          | 25         | 10.29      |
| Total                          | 243        | 100.00     |

**Figura 22**

*Influencia de la remuneración en el desempeño laboral.*

**El modelo de política de remuneración en la organización afecta el desempeño laboral de los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 15 y Figura 22 se observa que el 44.86% de los encuestados expresaron estar de acuerdo a totalmente de acuerdo con que el modelo de política de remuneración en la organización afecta el desempeño laboral de los

colaboradores, el 30.45% menciono estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.69% expreso estar de desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que la remuneración afectaría directamente al desempeño laboral a los colaboradores de la organización, siendo que la mayoría expreso haber notado una influencia significativa del modelo de política de remuneración sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

**Pregunta 12:** El desatender la productividad en la organización afecta el desempeño laboral de los colaboradores.

**Tabla 16**

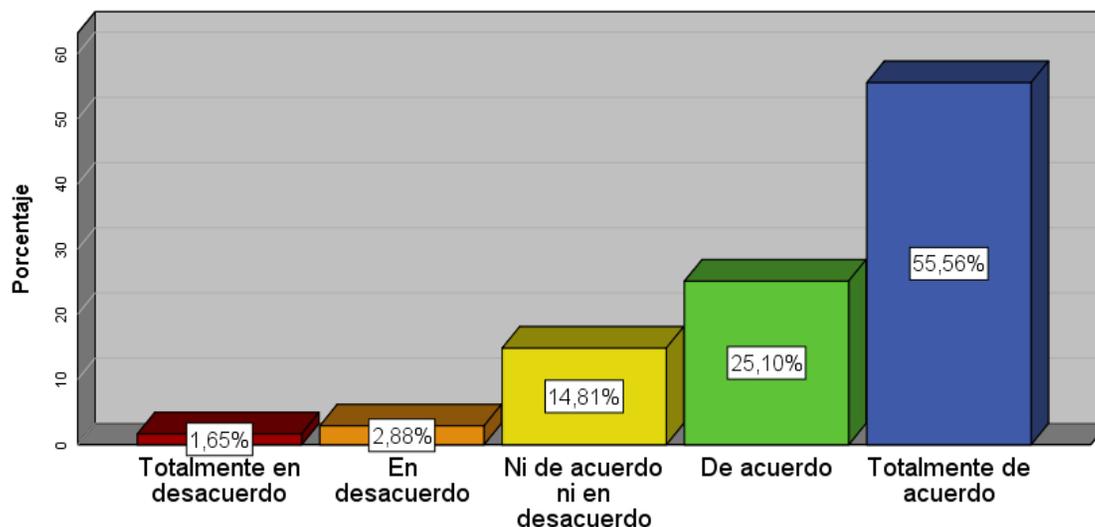
*Influencia de la productividad en el desempeño laboral.*

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 4                 | 1.65              |
| En desacuerdo                  | 7                 | 2.88              |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 36                | 14.81             |
| De acuerdo                     | 61                | 25.10             |
| Totalmente de acuerdo          | 135               | 55.56             |
| <b>Total</b>                   | <b>243</b>        | <b>100.00</b>     |

**Figura 23**

*Influencia de la productividad en el desempeño laboral.*

**El desatender la productividad en la organización afecta el desempeño laboral de los colaboradores.**



**Descripción:** En la Tabla 16 y Figura 23 se observa que el 80.66% de los encuestados expresaron estar de acuerdo a totalmente de acuerdo con que el desatender la productividad en la organización afecta el desempeño laboral de los colaboradores, el 14.81% expreso estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.53% estuvo en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se afirma que la productividad afecta directamente el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, siendo que la mayoría expreso que el desatender la productividad en la organización afecta el desempeño laboral.

## Resultados inferenciales

**Objetivo general:** Determinar la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

Para su cumplimiento se plantearon las siguientes hipótesis:

**Ho:** La rotación de personal no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

**H1:** La rotación de personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi-cuadrado con 4 grados de libertad

La regla de decisión tomada para la selección de la hipótesis se basa en el valor de significancia de la prueba, donde: si la significancia es mayor o igual a 0.05 no se rechaza la Ho; si la significancia es menor a 0.05 se acepta la H1 (Tello et al., 2020).

### Tabla 17

*Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores.*

|                              | Valor                | df | Significación<br>asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 107,526 <sup>a</sup> | 4  | 0.000                                   |
| Razón de verosimilitud       | 129,490              | 4  | 0.000                                   |
| Asociación lineal por lineal | 94,764               | 1  | 0.000                                   |
| N de casos válidos           | 243                  |    |   |

**Interpretación:** Según los resultados de la Tabla 17, se observa que el valor de significancia hallado fue 0.000, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significación fijado para la prueba, por lo que se acepta H1 y se concluye que la rotación de personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

**Objetivo específico 1:** Determinar la influencia de la rotación del personal en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

Para su cumplimiento se plantearon las siguientes hipótesis:

**Ho:** La rotación de personal no influye en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

**H1:** La rotación de personal influye en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

Nivel de significación  $\alpha= 0.05$

Estadístico de prueba: chi-cuadrado con 4 grados de libertad

La regla de decisión tomada para la selección de la hipótesis se basa en el valor de significancia de la prueba, donde: si la significancia es mayor o igual a 0.05 no se rechaza la Ho; si la significancia es menor a 0.05 se acepta la H1 (Tello et al., 2020).

La regla de decisión tomada para la selección de la hipótesis se basa en el valor de significancia, donde: si la significancia  $> 0.05$  se acepta la  $H_0$ , si la significancia  $\leq 0.05$  se acepta la  $H_a$  (Tello et al., 2020).

**Tabla 18**

*Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en las oportunidades de ascensos de los colaboradores.*

|                              | <b>Valor</b> | <b>df</b> | <b>Significación<br/>asintótica (bilateral)</b> |
|------------------------------|--------------|-----------|---|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 78,984       | 4         | 0.000   |
| Razón de verosimilitud       | 89,973       | 4         | 0.000   |
| Asociación lineal por lineal | 70,316       | 1         | 0.000   |
| N de casos válidos           | 243          |           |   |

**Interpretación:** Según los resultados de la Tabla 18, se observa que el valor de significancia hallado fue 0.000, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significación de la prueba, por lo que aceptaría la hipótesis y se concluye que la rotación de personal influye en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

**Objetivo específico 2:** Determinar la influencia de la rotación del personal en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

Para su cumplimiento se plantearon las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** La rotación de personal no influye en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

**H<sub>1</sub>:** La rotación de personal influye en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi-cuadrado con 4 grados de libertad

La regla de decisión tomada para la selección de la hipótesis se basa en el valor de significancia, donde: si la significancia  $> 0.05$  se acepta la  $H_0$ , si la significancia  $\leq 0.05$  se acepta la  $H_a$  (Tello et al., 2020).

### Tabla 19

*Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en las remuneraciones de los colaboradores.*

|                              | Valor  | df | Significación<br>asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 74,341 | 4  | 0.000                                   |
| Razón de verosimilitud       | 83,684 | 4  | 0.000                                   |
| Asociación lineal por lineal | 67,914 | 1  | 0.000                                   |
| N de casos válidos           | 243    |    |   |

**Interpretación:** Según los resultados de la Tabla 19, se observa que el valor de significancia hallado fue 0.000, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significación de la prueba, por lo que aceptaría la hipótesis y se concluye que la rotación de personal

influye en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

**Objetivo específico 3:** Determinar la influencia de la rotación del personal en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi-cuadrado con 4 grados de libertad

Para su cumplimiento se plantearon las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** La rotación de personal no influye en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

**H<sub>1</sub>:** La rotación de personal influye en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

La regla de decisión tomada para la selección de la hipótesis se basa en el valor de significancia, donde: si la significancia  $> 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>, si la significancia  $\leq 0.05$  se acepta la H<sub>a</sub> (Tello et al., 2020).

## Tabla 20

*Prueba de hipótesis sobre la influencia de la rotación de personal en la productividad de los colaboradores.*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 74,341 <sup>a</sup> | 4  | 0.000                                |
| Razón de verosimilitud       | 83,684              | 4  | 0.000                                |
| Asociación lineal por lineal | 67,914              | 1  | 0.000                                |

**Interpretación:** Según los resultados de la Tabla 20, se observa que el valor de significancia hallado fue 0.000, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significación de la prueba, por lo que aceptaría la hipótesis y se concluye que la rotación de personal influye en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020.

### 3. Discusión de Resultados

En base a las 12 preguntas elaboradas como recolección de datos en el instrumento, de las cuales 3 preguntas fueron elaboradas para la variable independiente y 9 preguntas fueron elaboradas para la variable dependiente, teniendo en cuenta el objetivo general,

Determinar que la rotación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020, dados en las preguntas 10,11 y 12, se puede observar que la prueba de hipótesis general no existe un grado de acuerdo para determinar que existe una relación específica para ellas, no existe relación estadística, donde aceptamos la hipótesis nula, dado que no existe una relación entre las hipótesis específicas y principal.

También, según indica el primer objetivo específico, Determinar que la rotación del personal afecta las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020, objetivo que se relaciona con el resultado de la primera hipótesis específica, dados en las preguntas 1,2 y 3 del cuestionario, que indican que el nivel de la hipótesis se encuentran en un nivel cercano,

donde se demuestra que existe relación, lo cual nos muestra que ninguna de ellas está más allá del 50% y se determina que el resultado final no existe un grado de acuerdo.

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar la relación de la rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de servicios logísticos, distrito de Chancay, 2020.

La presente investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental de corte transversal de tipo aplicada, siendo el enfoque cuantitativo, aplicándose una encuesta como técnica de Investigación.

En la relación a la organización de servicios logísticos, de acuerdo a los resultados obtenido se requiere establecer nuevas políticas de capacitación y mayores oportunidades de ascenso a través de diversos métodos de enseñanza, dados en beneficio del trabajador y por ende de la empresa.

Así mismo, según indica el segundo objetivo específico, Determinar que la rotación del personal afecta las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020, dados en las preguntas del cuestionario 4,5 y 6, que indican que el nivel de la hipótesis se encuentran en un nivel cercano, donde se demuestra que existe relación, lo cual nos muestra que ninguna de ellas está más allá del 50% y se determina que el resultado final no existe un grado de acuerdo.

En la relación a la organización de servicios logísticos, de acuerdo a los resultados obtenido se requiere establecer nuevas políticas de remuneraciones para brindar mayores oportunidades de incremento salarial, a través de diversos mecanismos como bonos por producción, estos dados en beneficio del trabajador y la empresa.

Finalmente, según indica el tercer objetivo específico, Determinar que la rotación del personal afecta la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020, dados en las preguntas del cuestionario 6,7 y 8, que indican que el nivel de la hipótesis se encuentra en un nivel cercano, donde se demuestra que existe relación, lo cual nos muestra que están más allá del 50% y se determina que el resultado final si existe un grado de acuerdo.

En la relación a la organización de servicios logísticos, de acuerdo a los resultados obtenido se requiere establecer nuevas políticas en el área de recursos humanos, para la contratación y/o despidos del personal, dado que la productividad se estaría viendo afectada de forma considerable, y esto perjudica directamente a la empresa en la rentabilidad y cumplimiento de las metas de producción, diarias, semanales y mensuales.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

1. Se determinó que la rotación de personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020 (p valor = 0.000), asimismo, se identificó que no existe un plan de acción en cuanto a la rotación de personal el cual resulta poco productivo y requiere un plan de contingencia para su aplicación, que debe permitir supervisar de manera exhaustiva los despidos y/o nuevas contrataciones de personal y establecer nuevas políticas en el área de recursos humanos.
2. Se determinó que la rotación de personal influye en las oportunidades de ascensos de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020 (p valor = 0.000) asimismo, se identificó que las oportunidades de ascensos son bajas dentro de la empresa, porque no permiten que los colaboradores se desarrollen en sus cargos, dados que salen al poco tiempo y solo son contratados por producción, y esto lleva a que no se encuentren totalmente capacitados, requiriéndose contratos con mayor tiempo de contratación y políticas de contratación que consideren el desempeño laboral.
3. Se determinó que la rotación de personal influye en las remuneraciones de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020 (p valor = 0.000), asimismo se identificó que las

remuneraciones son directamente afectadas por la contratación en volumen de nuevo personal, que bajan el costo de mano de obra y afectan de forma directa a los colaboradores, requiriéndose de nuevas políticas de remuneraciones a través de incentivos y bonos por desempeño laboral y producción diaria, semanal y mensual a través de metas establecidas.

4. Se determinó que la rotación de personal influye en la productividad de los colaboradores de una organización de Servicios Logísticos del Distrito de Chancay, 2020 ( $p$  valor = 0.000), asimismo, se identificó que la productividad viene siendo afectada de forma directa a la empresa, por las malas contrataciones y/o despidos, requiriéndose el establecimiento de mejoras en el área a través de nuevos mecanismos como trabajo en equipo, liderazgo, incentivos y empoderamiento personal.

## 2. Recomendaciones

1. Se recomienda de manera urgente desarrollar nuevas políticas de contratación y/o despidos de personal, con mayores estándares de preparación a través de capacitaciones mensuales, buscando así se adquieran mayores conocimientos que beneficien tanto al trabajador como a la empresa, siendo importante establecer periodos de pruebas de acuerdo a desempeño laboral luego de las capacitaciones brindadas.
2. Así mismo, se recomienda que la empresa brinde oportunidades de desarrollo profesional demostrados a través de desempeño laboral, donde motiven la competitividad y liderazgo, se brinde líneas de carrera dentro de la empresa, estableciéndolo como políticas de la empresa.
3. También se recomienda a la empresa mayor eficacia, e implementación de políticas de mejoras salariales, de acuerdo a desarrollo profesional, tiempo de contratación laboral, tiempo de servicios y productividad, buscando el empoderamiento personal y trabajo en equipo, en beneficio de la empresa y del colaborador.
4. Finalmente, se recomienda a la empresa mejorar la eficiencia, crear grupos de trabajo de acuerdo a las habilidades desarrolladas por áreas y realizar una tabulación de datos a través de encuestas a los trabajadores (Anexo 3), como incentivos de oportunidades de crecimiento personal y profesional, brindando talleres y capacitaciones a los colaboradores, todo esto como una política de mejora continua, cultivando y fortaleciendo una mejor relación entre colaborador y empresa.

## REFERENCIAS

- Akdere, M., & Egan, T. (2020). Transformational leadership and human resource development: Linking employee learning, job satisfaction, and organizational performance. *Human Resource Development Quarterly*, 31(4), 393-421.
- Alemán, L. S., & Torres, J. B. (2020). La responsabilidad social de la empresa estatal en el ejercicio pleno de los derechos de los trabajadores en la empresa estatal en Cuba. *Revista IUS*, 14(45), 55-79.
- Aranda, M. (2019). La estabilidad laboral frente al despido por pérdida de confianza del trabajador que ingresó directamente al cargo. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Arévalo, L. (2019). Despido laboral y los efectos administrativos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Bedon, L. S., Castro, J. A., Huaney, R. A., & Moreno, L. A. (2021). Desafíos y orientaciones en la elaboración de proyectos de investigación y tesis. *Biblioteca Colloquium*
- Chávarry, R. E. (2021). Comunicación organizacional y conflictos laborales en la IEP Santísima Virgen de Cocharcas, Villa El Salvador-2020. (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (1988). Administración de Recursos Humanos. Ciudad de México: Editorial Mac Graw – Hill. Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ma. Edición. México, D. F.: Editorial Mac Graw – Hill. México

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 8va. Edición. México, D. F.: Editorial Mac Graw – Hill. México
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 3era. Edición. México, D. F.: Editorial Mac Graw – Hill. México
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México, D. F.: Editorial Mac Graw – Hill. México
- Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una Empresa del Rubro de Alimentos y Bebidas*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Concepción, H. & Vásquez, M. (2019). *Influencia de la rotación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la dirección Sub Regional de Salud Chota - 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo, Perú.
- Cortez, J. A. (2018). *El marco teórico referencial y los enfoques de investigación*. *Apthapi*, 4, 1036.
- Cruzado, A. M., & Gonzales, L. K. (2021). *Compromiso organizacional de los servidores de la subdirección de seguridad penitenciaria del establecimiento penitenciario de Cajamarca*. (Tesis de Posgrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Cruz-Vargas, B. G., Díaz-Navarro, J. C., & de Jesús Carbajal-Llauce, C. T. (2022). *Modelo de Gestión para la Recuperación de la Cartera de Clientes Vencida de una Empresa*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y*

*publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*), 7(1), 606-626.

Daza, Y. T., Méndez, Y. A., Muñoz, E. S., & Sotelo, J. E. (2020). Practicas Gerenciales en el Proceso de Vinculación del Personal en el Sector Hotelero del Municipio de San Agustín. *Erasmus Semilleros De Investigación*, 5(1)

Errida, A., & Lotfi, B. (2021). The determinants of organizational change management success: Literature review and case study. *International Journal of Engineering Business Management*, 13.

Espinoza, C. C. (2020). La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huánuco, Perú.

Fitzgerald, A. (2020). Professional identity: A concept analysis. *Nursing Forum*, 55(3), 447-472.

Flores, J. L., & Vargas, R. V. (2018). Eficacia de la aplicación del proceso de selección de personal en la Empresa White Lion Foods Agro SAC en el periodo 2016-2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

Hernández, J., Prats, G., & Hernández, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 66-77.

Koszela, A. (2020). The influence of staff turnover on work motivation and job performance of employees in IT sector—the results of empirical research. *Forum Scientiae Oeconomia*, 8(1), 29-48.

- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3803.
- Marcelo, E. A (2018). Satisfacción laboral y rotación de personal que laboran en las organizaciones del sector público peruano (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Mejía, A., Cortes, B., & Valdez, P. (2018). Incidencia de la rotación del personal dentro de la empresa Soria SA CV Bodega Actopan. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 5(10).
- Moreno, J. & Lemus, J. (2017). Análisis de las principales causas de rotación de personal de la Empresa Oiltrans SAS de la Ciudad De Bogotá, D.C. (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Tomas de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Ogas, L. A. (2019). Análisis sobre los efectos que tiene la capacitación en los empleados y el valor del desempeño de los RR. HH. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Arturo Jauretche, Buenos Aires, Argentina.
- Ortega, H. F., Gilon, K. Y., Trochez, A. L., Correa, R. C., & Barreto, B. O. (2021). Plan de Evaluación de Desempeño en el " Banco W" Sede El Bordo Cauca. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Cauca, Colombia.
- Pari, G. R. (2018). La administración de la capacitación y la optimización del desempeño laboral del personal de la UGEL 02-Rímac. (Tesis de Posgrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- Rivera, A. (2017). La vulneración de los derechos laborales por parte Tribunal Constitucional en aplicación del precedente vinculante del Expediente N° 5057-2013-AA/TC-Caso Huatuco. (Tesis de Pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Roeder, N. (2019). Estabilidad laboral y protección contra el despido arbitrario de los trabajadores de confianza. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Rubio, J. & Villagrán, D. (2017). La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la Corporación Fiales. (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ruiz, E. (2019). El sistema de Evaluación 360° y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Felipe Kikuchi & Asociados SAC. (Tesis de Pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Tello Saldaña, J. D. ., Nizama Imán, M. A. ., Huamán Yovera, B. de los Ángeles ., & Vargas Merino, J. A. (2020). Impacto de los canales de comercialización online en tiempos del COVID-19. *INNOVA Research Journal*, 5(3.1), 15–39.
- Torrijos, R., Rosado, M. J., & Lacasa, P. (2021). Las prácticas de digitalización implementadas en las empresas desde los departamentos de recursos humanos: Análisis crítico del discurso. *Prisma Social: revista de investigación social*, (32), 498-525.
- Vera, J. M., & Rojas, A. M. (2020). Factores motivantes en cargos de alta gerencia y cargos inferiores a nivel organizacional. *Revista de la Universidad Cooperativa de Colombia*.

- Vilca, F. A. (2018). Liderazgo directivo escolar y el desempeño docente en la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla, Ñaña-Chaclacayo. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
- Zaballa, P. E., El Assafiri, Y., Medina, Y. E., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(1), 29–41.

## APÉNDICE

### Anexo 1. Cuestionario

En el presente cuestionario no hay respuesta correcta o incorrecta, se utilizó la siguiente escala de Likert, con 5 alternativas con un valor dado del 1 al 5, donde los encuestados respondieron a cada pregunta, que más se aproximó en mayor precisión con la realidad problemática actual.

### Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la encuesta es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

- Indique su género
- Indique su edad
- Indique su estado civil
- Indique su grado de instrucción
- Indique su puesto de trabajo

| F               | M                 |                |                      |  |
|-----------------|-------------------|----------------|----------------------|--|
|                 |                   |                |                      |  |
| <b>Soltero</b>  | <b>Casado</b>     | <b>Viudo</b>   | <b>Divorciado</b>    |  |
| <b>Primaria</b> | <b>Secundaria</b> | <b>Técnico</b> | <b>Universitario</b> |  |
|                 |                   |                |                      |  |

| Preguntas  | Totalmente en Desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1. Los niveles de rotación de personal no permiten desarrollar adecuadas políticas de reclasificación de puestos dentro de la organización.  | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 2. Los niveles de rotación de personal en la organización no aseguran a los colaboradores establecer una adecuada estabilidad laboral.   | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 3. Los niveles de rotación de personal en la organización no aseguran a los colaboradores establecer una adecuada gestión de desarrollo profesional.   | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| <b>NIVELES DE ROTACIÓN – OPORTUNIDADES DE ASCENSO</b>  |                          |               |                                |            |                       |
| 4. Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la política de remuneraciones y no permite establecer un adecuado reconocimiento del trabajo realizado por los colaboradores.    | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 5. Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la producción y por ende no permite establecer una adecuada gestión de incentivo por el trabajo realizado por los colaboradores. | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 6. Los niveles de rotación de personal en la organización afectan el rendimiento y no permite establecer una adecuada medición de logros por el trabajo realizado por los colaboradores.           | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| <b>NIVELES DE ROTACIÓN - REMUNERACIÓN</b>  |                          |               |                                |            |                       |
| 7. Los niveles de rotación de personal en la organización inciden en la capacidad de los colaboradores para el desarrollo de las tareas asignadas.   | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 8. Los niveles de rotación de personal en la organización afectan el cumplimiento de las horas de trabajo asignadas a los colaboradores.   | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 9. Los niveles de rotación de personal en la organización afectan la programación de la producción de servicios de los colaboradores.  | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| <b>NIVELES DE ROTACIÓN - PRODUCTIVIDAD</b>   |                          |               |                                |            |                       |
| 10. Las bajas oportunidades de ascenso en la organización afectan el desempeño laboral de los colaboradores.   | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 11. El modelo de política de remuneración en la organización afecta el desempeño laboral de los colaboradores.   | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 12. El desatender la productividad en la organización afecta el desempeño laboral de los colaboradores.  | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| <b>NIVELES DE ROTACIÓN – DESEMPEÑO LABORAL</b>   |                          |               |                                |            |                       |

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables

| Variables                   | Tipo de Variable     | Definición Conceptual   | Dimensiones                     | Indicadores  | Ítem     | Instrumento  |
|-----------------------------|----------------------|---|---------------------------------|--|----------|--|
| <b>Rotación de Personal</b> | <b>Independiente</b> | <b>Chiavenato (2009)</b> La rotación de personal es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.   | <b>Despido</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Término de la actividad económica</li> <li>• Política de la organización</li> <li>• Infracciones cometidas por el trabajador</li> </ul> |          | <b>Módulo Instruccional</b>  |
|                             |                      |   |                                 | <b>Renuncia</b>  |          |  |
| <b>Desempeño Laboral</b>    | <b>Dependiente</b>   | <b>Wed (2012)</b> La importancia del desempeño laboral radica en que los trabajadores tengan en claro cuáles serán sus funciones o labores específicas, las instrucciones que se deben seguir, los procedimientos que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir”. | <b>Oportunidades de ascenso</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclasificación de puestos</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Desarrollo profesional</li> </ul>                                  | 1,2,3,10 | <b>Cuestionario</b><br>Con escala de 5 alternativas con un valor del 1 al 5:                       |
|                             |                      |   | <b>Remuneración</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Incentivos</li> <li>• Logros</li> </ul>   |          |  |
|                             |                      |   | <b>Productividad</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de las tareas asignadas</li> <li>• Horas de Trabajo</li> <li>• Producción de Servicios</li> </ul>                            | 7,8,9,12 | 2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |

### Anexo 3. Encuesta para trabajadores

| ÍTEMS                             |  | 1        | 2          | 3             | 4            | 5        |
|-----------------------------------|--|----------|------------|---------------|--------------|----------|
|                                   |  | Nunca    | Casi nunca | Algunas veces | Casi Siempre | Siempre  |
| <b>MOTIVACIÓN</b>                 |  | <b>1</b> | <b>2</b>   | <b>3</b>      | <b>4</b>     | <b>5</b> |
| 1                                 | ¿Mi área de trabajo es la adecuada para realizar mis funciones?                            |          |            |               |              |          |
| 2                                 | ¿La entidad ofrece descanso y horarios de labores adecuados?                               |          |            |               |              |          |
| 3                                 | ¿Me encuentro motivado en mi puesto de trabajo?  |          |            |               |              |          |
| 4                                 | ¿Las funciones de mi puesto de trabajo son retadoras?                                      |          |            |               |              |          |
| 5                                 | ¿Tus conocimientos técnicos demuestran eficiencia en el uso de los recursos de la Entidad? |          |            |               |              |          |
| 6                                 | ¿Consideras que logras procesar y transmitir tus conocimientos en forma eficiente?         |          |            |               |              |          |
| <b>SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b>   | <b>3</b>      | <b>4</b>     | <b>5</b> |
| 7                                 | ¿Las funciones de mi puesto de trabajo representan alta responsabilidad?                   |          |            |               |              |          |
| 8                                 | ¿La distribución de la carga laboral es equitativa?  |          |            |               |              |          |
| 9                                 | ¿Te sientes satisfecho al terminar y/o entregar un trabajo?                                |          |            |               |              |          |

|                               |  |          |          |          |          |          |
|-------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10                            | ¿Tienes autonomía en la ejecución de tus funciones laborales?  |          |          |          |          |          |
| 11                            | ¿Diriges exitosamente equipos de trabajo depositando confianza y delegando responsabilidades?          |          |          |          |          |          |
| 12                            | ¿Tu desenvolvimiento laboral es tomado como modelo a seguir?   |          |          |          |          |          |
| <b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>   |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 13                            | ¿Consideras que para negociar debes tener una actitud positiva?  |          |          |          |          |          |
| 14                            | ¿Respetas las opiniones y posiciones de tus compañeros de trabajo?                                     |          |          |          |          |          |
| 15                            | ¿Cuándo se presentan conflictos, negocias de modo asertivo?  |          |          |          |          |          |
| 16                            | ¿Si se presentara una confrontación, discusión, mal entendido, intercedes para conciliar la situación? |          |          |          |          |          |
| 17                            | ¿Mantienes la calma en situaciones desfavorables, tu estado de ánimo es estable?                       |          |          |          |          |          |
| 18                            | ¿Cuentas con un adecuado manejo de tus emociones y culminas con el trabajo asignado?                   |          |          |          |          |          |
| <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 19                            | ¿Existen valores que determinan la conducción de los colaboradores en la Entidad?                      |          |          |          |          |          |
| 20                            | ¿La entidad logra cumplir sus objetivos en beneficio de todos?   |          |          |          |          |          |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 21 | ¿En la Entidad observas un comportamiento ético, profesional, e independiente y desarrollo permanentemente de nuestras habilidades y competencias técnicas? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Comprendes la importancia del logro de los objetivos de la Entidad?  |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Muestras compromiso con tus acciones, evaluando el impacto de tus decisiones?  |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Cuentas con la capacidad para comunicarte con todos los niveles jerárquicos en la entidad?   |  |  |  |  |  |

## La rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de servicios logísticos, distrito de Chancay, 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>3%</b> |
| <b>2</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                             | <b>2%</b> |
| <b>3</b> | <b>repositorio.uct.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>repositorio.urp.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>idoc.pub</b><br>Fuente de Internet                                   | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>repositorio.uncp.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                    | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>repositorio.ug.edu.ec</b><br>Fuente de Internet                      | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |

*Prof*

---

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 9  | <a href="https://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | 1 % |
| 10 | <a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a><br>Fuente de Internet                   | 1 % |
| 11 | <a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a><br>Fuente de Internet   | 1 % |
| 12 | <a href="https://repository.usta.edu.co">repository.usta.edu.co</a><br>Fuente de Internet   | 1 % |
| 13 | <a href="https://archive.org">archive.org</a><br>Fuente de Internet                         | 1 % |
| 14 | <a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1 % |

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

