



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

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

La rotación de personal y su influencia en la productividad de la empresa
retail de Surco, 2023

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia

AUTORA

Luzardo Isla, Dulce Oneill
ORCID: 009-009-2284-0071

ASESOR

Gálvez Castillo, José Wilhelm
ORCID: 0000-0003-0526-2934

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de la autora

Luzardo Isla, Dulce Oneill

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 73041958

Datos del asesor

Apellido y nombre: Gálvez Castillo, José Wilhelm

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07813680

Datos del jurado

JURADO 1: Carbajal Arroyo, Jorge Luis, DNI 08512829, ORCID 0000-0002-6698-0836

JURADO 2: Márquez Peirano, Alejandro Andres, DNI 07704715, ORCID 0000-0002-9681-0141

JURADO 3: Villa Esteves José Antonio, DNI 7778554, ORCID 0000-0003-0005-4482

JURADO 4: Mascaró Canales, Pedro Luis, DNI 10052263, ORCID 0000-0003-2886-2222

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Dulce Oneill Luzardo Isla, con código de estudiante N° 201311286 con DNI N°73041958, con domicilio en Jr Joaquín Torrico 1137, distrito de San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima, en mi condición de en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada: "La rotación de personal y su influencia en la productividad de la empresa retail de Surco, 2023" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente José Wilhelm Gálvez Castillo, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 22% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría.

Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 13 de mayo del 2024



Dulce Oneill Luzardo Isla

7304198

Índice de Similitud

La rotación de personal y su influencia en la productividad de la empresa retail de Surco, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	24%	3%	18%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	6%
2	docplayer.es Fuente de Internet	4%
3	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	webcache.googleusercontent.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	www.dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	1%
9	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	



		1 %
10	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
11	capitalhumanog.blogspot.com Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias: < 1%

Excluir bibliografía

Apagado


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y EMPRESARIALES
 Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz
 Jefe de la Unidad de Grados y Títulos


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
 MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA BAZUPE
 Rector de la Universidad Ricardo Palma

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir un sueño más.

A mi hermano, espero llegar a ser un ejemplo para ti y guiarte siempre.

A mi novio, quien me ha motivado para nunca rendirme en los estudios y seguir adelante.

Agradecimiento

Principalmente a Dios quien me ha guiado y dado la fortaleza en cada etapa de mi vida. A mi familia, por el apoyo y aliento a lo largo de mi formación universitaria. Y a todos aquellos que me han motivado a realizar mi tesis para optar el título de Administración y Gerencia. Para todos ellos, muchas gracias

Introducción

En la actualidad, las empresas de retail vienen generando una fuente muy importante de empleo en nuestro país, siendo el personal de atención al cliente el recurso más importante de estas empresas. El personal de atención al cliente representa un factor fundamental en el éxito o fracaso de las empresas de retail, siendo las tasas de rotación del personal uno de los problemas más críticos de estas empresas.

Se argumenta, que la alta rotación de personal en las empresas de retail tiene un impacto perjudicial en las ventas, en el clima laboral de las tiendas y en la calidad de servicio brindado a los clientes. Estos hechos motivan a realizar el presente estudio, el cual pretende determinar cómo *La rotación de personal influye en la productividad de la empresa retail del distrito Santiago de Surco en el periodo 2023*, a fin de que se puedan adoptar las medidas correctivas que permitan reducir las consecuencias de esta problemática.

En relación a la estructura de esta investigación, está dividida en ocho capítulos, en el Capítulo I, se describe la realidad problemática, identifica y se formula el problema, justifica y se determina los objetivos de la investigación.

El capítulo II, se establece el marco teórico, el cual se encuentra dividido en antecedentes de investigación, definición de las variables, bases teóricas y el marco conceptual.

El capítulo III, se establece el marco metodológico, donde se plantean las hipótesis y variables de la investigación.

En el capítulo IV, se muestra el método y tipo de estudio; así mismo, se identifica la población y se determina el tamaño de la muestra de investigación.

El capítulo V, se muestra los resultados e interpretación de los datos obtenidos, se da la discusión del estudio.

En el capítulo Vi, se establece las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente, se registra las referencias bibliográficas y se adjunta los anexos necesarios que fortalecen el estudio.

Índice

Carátula	i
Metadatos Complementarios	ii
Declaración Jurada de Originalidad.....	iii
Índice de Similitud.....	iv
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Introducción	viii
Índice	x
Lista de tablas	xii
Lista de ilustraciones	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
CAPITULO I: PLANTAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema	1
2. Objetivos General y Específicos	3
3. Justificación e importancia del estudio	3
4. Alcance y limitaciones	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	7
1. Antecedentes de la investigación	7
2. Bases teóricas-científicas.....	12
3. Definición de términos básicos	27
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	29
1. Hipótesis y/o supuestos básicos	29

2. Las variables de estudio y su operacionalización	29
3. Matriz lógica de consistencia	33
CAPITULO IV: MÉTODO.....	34
1. Tipo y método de investigación	34
2. Diseño específico de investigación	36
3. Población y muestra	37
4. Instrumento de obtención de datos	38
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
6. Procedimiento de ejecución del estudio	39
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
1. Datos cuantitativos	40
2. Análisis de resultados	58
3. Discusión de resultados	65
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
1. Conclusiones.....	69
2. Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS	72
APÉNDICE	77

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de la variable independiente</i>	30
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalización de la variable dependiente</i>	31
Tabla 3 <i>Matriz lógica de consistencia</i>	32
Tabla 4 <i>¿Considera que los colaboradores del área de RRHH conocen el perfil del puesto para la tienda?</i>	40
Tabla 5 <i>¿Cree usted que el proceso de reclutamiento de la empresa es adecuado?</i>	41
Tabla 6 <i>¿Considera usted oportuna la selección de personal en la empresa?</i>	42
Tabla 7 <i>¿Considera necesaria la inducción del trabajador en tienda?</i>	43
Tabla 8 <i>¿Cree usted que la empresa reconoce el desempeño de sus trabajadores?</i>	44
Tabla 9 <i>¿Usted se siente motivado en la tienda donde labora?</i>	45
Tabla 10 <i>¿Considera al administrador como líder de la tienda?</i>	46
Tabla 11 <i>¿Está de acuerdo con el sueldo que percibe?</i>	47
Tabla 12 <i>¿Está de acuerdo con la distribución de los bonos variables de la empresa?</i> ...48	48
Tabla 13 <i>¿Cree usted que la utilidad que se percibe de la empresa es adecuada?</i>49	49
Tabla 14 <i>¿Se siente usted satisfecho con la operatividad en su tienda?</i>50	50
Tabla 15 <i>¿El ambiente laboral, le motiva en el desarrollo de sus actividades diarias?</i>51	51
Tabla 16 <i>¿Considera que se le da la importancia a la Seguridad y Salud laboral en la empresa?</i>	52
Tabla 17 <i>¿Conoce usted los resultados de la tienda según los reportes semanales de la empresa?</i>53	53
Tabla 18 <i>¿La tienda cuenta con los recursos necesarios para la operatividad que exige la empresa?</i>54	54

Tabla 19	<i>¿Conoce usted los objetivos de la tienda.....</i>	55
Tabla 20	<i>¿Considera importante el cumplimiento de metas de la empresa?</i>	56
Tabla 21	<i>¿Usted considera que hacer las cosas correctamente es importante? ..-----</i>	57
Tabla 22	Prueba de hipótesis general: Rotación de Personal*Productividad.....	58
Tabla 23	<i>Chi Cuadrado: Rotación de Personal *Productividad</i>	59
Tabla 24	<i>Medidas Simétricas: Rotación de Personal * Productividad.....</i>	60
Tabla 25	Prueba de hipótesis específica: Políticas de Personal*Productividad.....	61
Tabla 26	<i>Chi Cuadrado: Políticas de Personal*Productividad.....</i>	61
Tabla 27	<i>Medidas Simétricas: Políticas de Personal*Productividad.....</i>	61
Tabla 28	Prueba de hipótesis específica: Clima Laboral * Productividad	62
Tabla 29	<i>Chi Cuadrado: Clima Laboral*Productividad.....</i>	63
Tabla 30	<i>Medidas Simétricas: Clima Laboral*Productividad.....</i>	63
Tabla 31	Prueba de hipótesis específica: Remuneración*Productividad.....	64
Tabla 32	<i>Chi Cuadrado: Remuneración*Productividad.....</i>	64
Tabla 33	<i>Medidas Simétricas: Remuneración*Productividad.....</i>	65
Tabla 34	Cuestionario.....	78

Lista de figuras

Figura 1 <i>Productividad</i>	24
Figura 2. <i>Salud Laboral</i>	25
Figura 3 <i>Diseño de ejecución de la muestra</i>	37
Figura 4 <i>¿Considera que los colaboradores del área de RRHH conocen el perfil del puesto para la tienda?</i>	41
Figura 5 <i>¿Cree usted que el proceso de reclutamiento de la empresa es adecuado?.....</i>	42
Figura 6 <i>¿Considera usted oportuna la selección de personal en la empresa?.....</i>	43
Figura 7 <i>¿Considera necesaria la inducción del trabajador en tienda?.....</i>	44
Figura 8 <i>¿Cree usted que la empresa reconoce el desempeño de sus trabajadores?.....</i>	45
Figura 9 <i>¿Usted se siente motivado en la tienda donde labora?.....</i>	46
Figura 10 <i>¿Considera al administrador como líder de la tienda?.....</i>	47
Figura 11 <i>¿Está de acuerdo con el sueldo que percibe?.....</i>	48
Figura 12 <i>¿Está de acuerdo con la distribución de los bonos variables de la empresa?..</i>	49
Figura 13 <i>¿Cree usted que la utilidad que se percibe de la empresa es adecuada?.....</i>	50
Figura 14 <i>¿Se siente usted satisfecho con la operatividad en su tienda?.....</i>	51
Figura 15 <i>¿El ambiente laboral, le motiva en el desarrollo de sus actividades diarias?.....</i>	52
Figura 16 <i>¿Considera que se le da la importancia a la Seguridad y Salud laboral en la empresa?</i>	53
Figura 17 <i>¿Conoce usted los resultados de la tienda según los reportes semanales de la empresa?</i>	54
Figura 18 <i>¿La tienda cuenta con los recursos necesarios para la operatividad que exige la empresa?.....</i>	55

Figura 19 *¿Conoce usted los objetivos de la tienda?.....56*

Figura 20 *¿Considera importante el cumplimiento de metas de la empresa?.....57*

Figura 21 *¿Usted considera que hacer las cosas correctamente es importante?.....58*

Resumen

La presente tesis titulada *La rotación de personal y su influencia en la productividad de la empresa retail del distrito de Santiago de Surco en el periodo 2023*, se desarrolla con la finalidad de establecer la importancia de la alta rotación de personal en la empresa, la cual influye negativamente en el crecimiento y desarrollo de este negocio, dificultando el cumplimiento de sus objetivos y metas. Para ello se establece como objetivo principal: Determinar si *la rotación de personal influye en la productividad de la empresa retail del distrito de Santiago de Surco en el periodo 2023*; y como objetivos específicos: a) Determinar si las políticas de personal influyen en la productividad de la empresa retail de Surco en el periodo 2023; b) Determinar si el clima laboral influye en productividad de la empresa retail de Surco en el periodo 2023, y finalmente, c) Determinar si la remuneración influye en la productividad de la empresa retail de Surco en el periodo 2023; los cuales nos ayudarán a alcanzar el objetivo general. Las variables que se han determinado son: La rotación de personal como variable independiente y la productividad como variable dependiente. Al finalizar la investigación, se podrán confirmar las hipótesis planteadas concluyendo que la rotación de personal influirá en la productividad de la empresa retail del distrito de Santiago de Surco en el periodo 2023.

Palabras claves: Rotación de personal, políticas de personal, clima laboral, remuneración y productividad.