

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Rotación de personal y su Influencia en la Productividad:

Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019

Tesis para optar el título profesional de Contadora público

Autor:

Garro Trujillo, Beatriz Daniela

Asesor:

Walter Medrano, Acuña

Huaraz – Perú

2020

Palabras clave

Tema	Rotación de Personal, Productividad
Especialidad	Contabilidad

Keywords

Theme	Staff turnover, Productivity
Specialty	Accounting

5. Área : Ciencias Sociales

5.2. Sub Área : Economía y Negocios

Disciplina: Economía

Línea de investigación: Finanzas

Título

Rotación de personal y su influencia en la productividad: Servicios Generales
COAOB S.R.L. 2019

Title

Staff turnover and its influence on productivity: general services COAOB S.R.L.
2019

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como propósito determinar la influencia negativa de la Rotación de personal en la Productividad en la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. Huaraz, 2019. La investigación fue de carácter descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, se aplicó la técnica de encuesta y análisis documental, y como instrumentos, el cuestionario y ficha de análisis documental, lo que permitió observar, conocer y explicar los aspectos más importantes, demostrando la relación que existe entre las variables estudiadas. Se utilizó la muestra censal debido a que se tomó el 100% de la población, siendo este de 16 colaboradores, la unidad de análisis fue la Rotación de personal y su influencia en la Productividad durante el periodo 2019. Se ha concluido que la rotación de personal influye negativamente en la producción, reflejándose una reducción de la productividad. Los factores que influyen en la rotación del trabajador son tanto los factores internos como externos.

Palabras claves: Rotation de personal, productividad, factores internos y externos de motivation.

Abstract

The purpose of the research project was to determine the negative influence of Personnel Turnover on Productivity in the General Services company COAOB S.R.L. Huaraz, 2019. The research was descriptive and correlational, of a non-experimental design, the survey technique and documentary analysis were applied, and as instruments, the questionnaire and document analysis file, which allowed observing, knowing and explaining the most important aspects, demonstrating the relationship that exists between the variables studied. The census sample was used because 100% of the population was taken, this being 16 employees, the unit of analysis was Personnel Turnover and its influence on Productivity during the 2019 period. It has been concluded that staff turnover has a negative influence on production, reflecting a reduction in productivity. The factors that influence worker turnover are both internal and external factors.

Keywords: Staff turnover, productivity, internal and external motivational factors

Índice

Palabras clave	ii
Título.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
1.1.2.Fundamentación Científica	5
1.1.3. Definiciones Conceptuales	19
1.2.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
1.3.Problema General.....	28
1.3.1.Problemas específicos.....	28
1.5. Hipótesis	31
1.6. Objetivos.....	32
1.6.1.Objetivo General.....	32
1.6.2. Objetivos específicos.....	32
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	33
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.2.Técnicas e Instrumentos de Investigación	34
2.3.Procesamiento y Análisis de la Información	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. CONCLUSIONES	55
5.2. RECOMENDACIONES.....	57
DEDICATORIA	58
AGRADECIMIENTO	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	62

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

1.1.1. Antecedentes

Según, (Castillo & Sabando, 2018), en su tesis “Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017” presentado a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, para optar el grado de licenciado en ingeniero comercial. Llego a las siguientes conclusiones:

- * se pudo demostrar los siguientes detalles los cuales se basan directamente en los objetivos específicos los cuales fueron empleados a lo largo del presente estudio para poder determinar, es por lo que se concluye con lo siguiente:
- * Según el primer objetivo específico que se planteó, en el cual se habla sobre establecer los diferentes enfoques teóricos que relacionan las variable de productividad y rotación de personal, se puede determinar que a lo largo de la investigación se encontró varios términos de diferentes autores los cuales contribuyeron en el presente estudio aportando con sus diferentes teorías sobre las variables rotación de personal y productividad los cuales fueron favorables para poder determinar la relación que existe entre las variables antes mencionadas.
- *De la misma manera los enfoques extraídos e información recaudada en relación a términos que contribuyen con la investigación fueron necesarios para entender y evidenciar cuales fueron los aspectos, características, causas que encierran las variables rotación de personal y productividad.
- * Por otro lado, al determinar la incidencia de la rotación de personal sobre la productividad de la compañía Exportadora del Sur se pudo determinar mediante un análisis correlación que existe una relación baja entre las variables antes mencionadas la cual fue del 17%, en base a este resultado se podría especular que existirían otras variables que estén

teniendo una mayor afectación en la productividad. * Si bien es cierto se pudo comprobar mediante un análisis correlacional que existe una relación baja relación entre las variables rotación de personal y productividad, también se presentó una entrevista a siete personas del área de producción para poder corroborar los datos ya obtenidos mediante herramientas estadísticas, según los datos obtenidos por las entrevistas realizadas se pudo determinar que es probable que existan otras variables que pueden estar afectando a la productividad de la compañía Exportadora del Sur, según Chiavenato I. , (2007) mencionó que otras variables que inciden en la productividad de una organización son la remuneración, el ambiente laboral, trato al colaborador, riesgos de trabajo, entre otras.

Según (Landa, 2019) en su tesis “Rotación de personal y su relación con la productividad en la financiera Crediscotia – Comas 2019”, presentado a la universidad Cesar Vallejo, para optar el título de licenciado en Administración, llego a las siguientes conclusiones: 5.1. Se ha determinado que existe relación entre la rotación de personal y la productividad. 5.2. Se ha determinado que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad.5.3. Se ha determinado que existe relación entre el involucramiento de personal y la productividad.

Según (Miller, 2016), en su tesis “Influencia de la Rotación de Personal en la Productividad del Área de Créditos Grupales de la Empresa Compartamos Financiera En La Ciudad De Trujillo En El Año 2016” presentada a Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el título profesional del Licenciado en Administración, arribo a las siguientes conclusiones: 1. Para dar cumplimiento al objetivo general, de acuerdo a la encuesta del cuadro n° 3 al 16 la rotación de personal influye de manera negativa en la satisfacción de los colaboradores y esta repercute directamente en la disminución de la productividad. 2. Para responder

al primer objetivo específico, el índice de rotación de personal es un promedio de 8.17 desde enero a setiembre del presente año, lo cual nos da a conocer que existe un nivel alto de rotación de personal a partir del mes de mayo siendo este el inicio del cese de personal. 3. Para responder al segundo objetivo específico, de acuerdo a la encuesta del cuadro n° 18 al 20 el nivel de productividad del área de crédito grupal de la empresa ha disminuido debido a la insatisfacción de los colaboradores desde el inicio de la rotación de personal en los meses de mayo, junio, julio, agosto y setiembre ya que en estos meses surgieron ceses de personal. Esto concuerda con la evolución efectuada a inicios del año en el mes de abril y en el mes setiembre ya que en estos meses se pudo observar el rendimiento con rotación y sin rotación de personal. Además los nuevos ingresantes tienen un bajo rendimiento hasta lograr mejorar el nivel de aprendizaje de la labor en su puesto de trabajo. 4. Para responder el tercer objetivo específico, se observó que los factores como otro trabajo, salario, vacaciones, familia, estudios universitarios, falta de compañerismo y compromiso con la empresa; inciden en un alto nivel de cese de la productividad ya que por un corto periodo los puestos se encuentran inactivos logrando de esta manera disminuir el rendimiento de las funciones establecidas por la empresa.

Según, (Pérez C. Y., 2018; Pillco & Quispe, 2018), en su Tesis: Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco, 2017, presentada en la Universidad Nacional Peruana Unión, presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración y negocios internacionales, llego a las siguientes conclusiones: *Existe influencia significativa de la rotación del personal sobre la productividad (sig. Bilateral=,002 <,05) en grado medio; lo que significa que el ,596 de la varianza de la productividad (R2 =,355); se debe a la rotación del personal; Lo que implica estableciéndose la relación de que a mayor rotación del personal se da

menor productividad y a menor rotación se tiene mayor productividad.

- El nivel de rotación del personal en la empresa Full Jeans en los años del 2015 al 2017 registró un promedio de 12.23%, lo cual es saludable y a que se encuentra debajo del 15 % anual.
- El nivel de productividad en la empresa Full Jeans en los años del 2015 al 2017 fue casi regular en el segundo semestre del año 2015 (variando de 0.9875 a 1.9353), En tanto que el año 2016 fue mejor que el año anterior (variando de 0.9434 a 2.3102), mientras que en el año 2017 la variación fue de 0.9255 a 0.9857, en los meses de julio a junio del 2015 al 2017; bajo los resultados obtenidos se requiere de una mejor organización para las ventas en los meses de mayor demanda.
- Los factores que determinan la rotación del personal son múltiples, un 57.14%; los trabajadores de la empresa Full Jeans están de acuerdo con que los factores internos son los que determinan la rotación del personal, especificando que tanto las remuneraciones, los beneficios sociales, la supervisión, programas de capacitación, ambiente laboral satisfacción laboral, clima organizacional, acompañamiento, políticas internas, utilidades, recursos necesarios, expectativas, objetivos, motivación y confianza, que en mayor medida determinan el cambio de trabajo, fomentando rotación del personal.
- Entre los factores externos que determinan la rotación de personal está la oferta laboral, la demanda en el mercado laboral, la situación económica, y el estancamiento, mientras que, se considera menos relevante, las tecnologías y comunicaciones.

.Asimismo, el 55,47% de los empleados está de acuerdo con que las políticas del gobierno nacional como local, la práctica de los valores éticos, el incremento de inversiones, el ritmo y avance de la tecnología en materia de comercialización y ventas, determinan la productividad e influyen en la producción laboral.

Según (Vera, 2017) en su tesis “Rotación de Personal y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de la empresa Servicios

Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017”, presentada en la Universidad Cesar Vallejos, para optar el título profesional de licenciado en administración, arribo a las siguientes conclusiones: 5.1. Después de haber analizado los resultados de la encuesta, se identifica que los aspectos que mayormente generan la rotación de personal es debido a que los colaboradores sienten que no pueden crecer dentro de la empresa y esto hace que se genere y contagie un malestar en el equipo, motivo por el cual deciden retirarse de la empresa, asimismo el tema monetario también es uno de los aspectos que impulsan al colaborador a decidirse a renunciar a la empresa, ya que está en búsqueda de mejores ofertas salariales, a pesar de que asumiría el riesgo por el tiempo de aprendizaje en otra empresa. 5.2. Asimismo en cuanto a la variable dependiente y a los resultados obtenidos, se demuestra que los aspectos que influyen en la productividad es el hecho de cuan motivado, identificado y seguro se encuentra el colaborador con la empresa para desempeñar sus funciones. 5.3. Al mayor índice rotación debido a que el colaborador busca mejores ofertas salariales, los que se ven perjudicados son los colaboradores que permanecen en la empresa, puesto que a ellos se les recarga el trabajo, por no contar con el recurso necesario para abastecer y cubrir la posición, asimismo mientras que los colaboradores nuevos ingresan, ellos también se tomaran un tiempo para poder aprender y estar a la expectativa de que si logra adaptarse al ritmo de trabajo.

1.1.2. Fundamentación Científica

A. Rotation de personal

A decir de (Chiavenato, 1990) resaltando los aspectos relevantes de toda organización refiere la existencia de una rotación de personal menor buscando que el colaborador se encuentre mejor capacitado para el ejercicio de las funciones establecidas acorde a su cargo y de esta

manera también se reflejen también cuanto menos por este aspecto un excelente ambiente de trabajo.

Siguiendo a (Mobley, 1982), “no cabe duda que la rotación de personal se cumple al prescindirse de las labores o servicios de cualquier empleado que debe encontrarse vinculado a la organización antes que se produzca su retiro; estas pueden darse por mutuo disenso culminación de obra, vencimiento de contrato, o cualquiera sea la razón por la cual abandone la empresa inclusive despido, este debe ser liquidado con todos los beneficios legales que le ampare la norma laboral” p.14)

Para (Taylor, 1999) “la rotación del personal es algo con lo que deben lidiar los líderes de las organizaciones y son dos las situaciones en las que ocurren interna o externa. En el primer caso se trata de una rotación netamente dentro de la organización, reubicaciones internas, ascensos por lo general o cuanto menos son ubicadas puestos de mayor efectividad; en el otro caso se produce con el abandono de la empresa sin importar el motivo por el que se dé.

En este orden de ideas, en sentido general, la rotación de personal es entendida como la no permanencia del personal en la ubicación donde se encuentra desarrollando sus labores desde su incorporación a la organización, esta no permanencia indudablemente se puede dar internamente –dentro de la organización- ascensos o traslados a otras áreas; del mismo modo también se da con la salida del trabajador de la empresa sin importar el motivo.

A.1. Razones que motivan una rotación de personal

A decir de (Verdugo, 1990) señala en un estudio realizado los aspectos que debe considerar el empleador como puntos claves para mitigar la dañina y exagerada rotación de personal que no hace más que perjudicar a las organizaciones en el resultado final de su productividad. Identifica los factores que favorecen a los trabajadores como es el caso de los salarios adecuados, adecuado trato agradable y atento por parte de los superiores, elevar los aspectos motivaciones, condiciones de trabajo – referido al ambiente-.

Dentro de las causas por la que se da la rotación de personal, se debe tener presente que los encargados de la dirección de una organización deben sin duda alguna procurar desde la adecuada incorporación de personal a la empresa hasta su plan de carrera que permita su mayor permanencia en la organización, puesto que las salidas y cambios en plazos cortos repercuten en la productividad, debido a que el proceso de aprendizaje del personal nuevo significa un costo y retraso en las producción.

Siguiendo a Ponce (2001), establece que existe rotación de personal a la luz de lo siguiente: a) Por muerte del colaborador, sin duda alguna esta es una de las más notorias causas de rotación de personal, ante la imposibilidad de retomar sus funciones por deceso, el empleador debe de cubrir dicha posición con otro personal, en caso aun siga manteniéndose el puesto. b) Por jubilación, luego de haber cumplido con las condiciones pre establecidas por la norma, el trabajador está facultado para gozar de su remuneración solventado por su fondo de pensiones, es el empleador quien tiene que cubrir el puesto con otro personal. C) Por incapacidad permanente. En caso se determine que el trabajador se encuentra incapacitado

para desarrollar labores, debe ser reemplazado por otro trabajador para la operatividad del puesto de trabajo. D). Por enfermedad. Al cumplirse con los resultados médicos el padecimiento de una enfermedad que limite su trabajo, el empleador debe cubrir dicha posición.

También es preciso señalar las causas imputables a la decisión del trabajador: a) con frecuencia la incapacidad para manejar sus emociones, preparación, entre otros, conlleva a los superiores jerárquicos tratos inadecuados a los trabajadores que conllevan a que el personal renuncie a tornarse insostenible la relación laboral. B) el mercado laboral ofrece nuevas y mejores alternativas para los trabajadores, capacitados, adaptados al trabajo bajo presión, conocimiento del sector, por ende los trabajadores al sentir su pago por debajo de su esfuerzo los orienta tomar otras alternativas laborales, motivo por la que cambian de empleador. C) las faltas planes de carrera o políticas de retención para los trabajadores, con lleva a que migren a otras organizaciones, en busca de desarrollo profesional. D) El trabajo que no guarda con las condiciones adecuada para su desarrollo, inclusive las que se encuentran en zonas diferentes a la ciudad de trabajador conllevan a los cambios de empleador. E) la insatisfacción por las labores del trabajador o el reconociendo de los mismos por el empleador.

A.2. Cálculo de la Rotación de Personal

Con frecuencia las organizaciones que no han llegado a su madurez muestran en su indicador de rotación de personal elevados, alguna de estas razones son las constante incorporación de personal nuevo porque el personal anterior no logra permanecer un tiempo razonable por diferentes motivos.

El índice de rotación de personal que es expresado en termino porcentual, contempla tanto los nuevos ingresos así como las bajas de las organizaciones deben ser evaluados en un periodo especifico.

Sin duda alguna para determinar la rotación de personal Existen varios caminos, empero, siguiendo a Chiavenato I. (2007) en su libro de Administración de Recursos Humanos orienta para establecer el índice de rotación de personal se puede aplicar la siguiente formular: *Indice de Rotación de personal*=
$$(((I+S)/2)/PE)*100$$

Donde Según Chiavenato (2007) determinó lo siguiente:

I = Ingresos de talento humano en periodo evaluado (entradas)

S = Salidas de talento humano (en cualquier de sus formas) en periodo evaluado

PE= trabajadores en periodo de tiempo evaluado (p.137).

Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L													
Periodo 2019													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Tot
Inicial	20	20	20	19	19	19	20	19	19	19	20	18	20
Incorporaciones	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	0	2	7
Bajas	0	0	2	0	0	1	2	0	0	0	2	0	7
Total	20	20	19	19	19	20	19	19	19	20	18	20	20

En aplicación a la fórmula descrita reemplazando los valores propios de la Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L., nos arroja como el índice de rotación es 30%, donde:

Donde:

I: 7 Ingresos de talentos en el periodo 2019.

D: 7 ceses de talentos en el periodo 2019.

PE: 20 trabajadores promedio en el periodo 2019.

A.3. Costo de Rotación del Recurso Humano

Una de las principales acciones de competencia del departamento de recursos humanos es mitigar los efectos negativos de la rotación del talento humano en la organización, máxime cuando esta se da sin que se haya previsto y su consecuencia además de generar costos que retrasa los procesos de producción (Chiavenato, 2007). Ahora bien cuando se identifica Costos primarios, evaluamos la interrelación entre la salida del trabajador y el que cubre dicha posición, se identifican lo que atañe respecto a la cuantía delo que nos signifique económicamente en el proceso de incorporación del nuevo talento humano, citemos desde el reclutamiento pasando por la selección, incorporación hasta llegar a la capacitación del nuevo talento en las especificaciones del puesto para su desenvolvimiento, claro está que se debe considerar todos estos costos de este proceso que genera el incorporar personal a una organización. (Chiavenato, 2007)

En este orden, precisemos el otros gastos, secundario por cierto; todo lo que atañe a las consecuencias del cambio, como decremento de los niveles de producción, baja en la producción; se generan mayores mermas, inclusive deshechos generados a razón de un personal nuevo en el puesto y su inexperiencia y adaptabilidad al trabajo. (Chiavenato, 2007)

A.3. Pautas para evitar la Rotación de personal

En lo que respecta a las pautas para evitar la Rotación de Personal cuanto menos en los que se puede intervenir de forma expresa y que responde al plan de carrera que se genere en la organización, puesto que no podemos evitar aspectos de rotación por muerte, enfermedad, incapacidad; bajo esta precisión señalaremos al desarrollo profesional, incentivos,

trato adecuado, entre otros aspectos que pueden ser manejados por las organizaciones.

B. La Productividad

A decir de (Loring, Galan, & Montero, 2004), La productividad se reduce en la cantidad de dinero obtenido por una actividad que facilitará la compra de activos fijos o cuanto menos circulantes y su utilización se convierte en posibilidad de brindar beneficios. Ahora bien, existe la posibilidad de ejecutar inversiones financieras que se traduzcan en renta. El modelo capitalista entiende que los activos productivos, tangibles financieros, jamás se quedan ociosos, no se permite que sean una carga. Para eliminar esta improductividad que puede ser causada por un empleado establece acciones adecuadas para premiar su cumplimiento y del mismo modo establece las sanciones a quien incumpla. En resumen el resultado de la motivación positiva o negativa si vale el término se debe traducir en ganancias o en su defecto una pérdida.

Según, (Olavarrietta, 1999), la productividad se suele vincular en interacción directa insumo con producción. Pero no es la única interpretación también se puede interpretar como salidas y entradas, en algunas literaturas se utiliza la relación entre los recursos que se utilizan para obtener un producto. Tanto el numerador como el denominador son proporcionales, en tanto son diferentes se establece y se evidencia el indicador de productividad en relación a las evaluadas, v.gr.: toneladas de trigo en relación a hectáreas cultivadas, mano de obra en función a horas hombre en función a camisas confeccionadas. (p, 49)

Siguiendo a (Rodríguez, 1999), Productividad se obtiene luego de evaluar los materiales en los que se incurre en razón a las unidades

producidas. También lo expresamos como eficiencia económica que se obtiene de la oportunidad para de manera adecuada se empleen los activos disponibles. (p, 23).

Según, (Gutiérrez, 2010), la productividad es consecuencia en un sistema, proceso, por ende cuando maximizamos la productividad es por mayor resultado teniendo en cuenta los recursos utilizados para generarlos. En este orden de ideas podemos convenir que en su medición los resultados logrados forman el cociente y como denominador tendremos los recursos que se utilizaron para tal fin. Ahora bien, el producto podía ser medido en unidades, en partes comercializadas, en la utilidad propiamente; para los recursos utilizados estas pueden ser cuantificadas en cantidad de empleados, tiempo, horas de uso de máquina, entre otros.

A manera de resumen podemos afirmar que la productividad es consecuencia de valorar todo lo empleado para generar un resultado.

Los datos índices de productividad no se pueden efectuar sin conocer a fondo las deficiencias de los factores internos y externos, (p.104).

B.1. FACTORES QUE INCIDEN NEGATIVAMENTE EN LA PRODUCTIVIDAD

Factores Internos

A decir de (Bain, 2003), “en una organización, empresa, u otro inciden negativamente en la productividad factores propiamente internos, así como los externos; en tanto a los propios o internos podemos descomponerlos en blandos y también en duros, sin duda alguna estos son a nuestro entender de mayor facilidad en su modificación en comparación de los demás.

En este orden de ideas, podemos citar a los factores duros en íntima y estricta relación con el producto, máxima si entendemos que la productividad se da como razón del cumplimiento de especificaciones, características, inclusive exigencias demandadas por los clientes, y es en este sentido que se pueden mejorar tanto diseños y aspectos incorporados en una u otra especificación.” (p. 44).

Factores externos

“En este aspecto, citaremos al entorno del producto, llamase los equipos que se utilizan, el lugar donde se elabora el producto como la planta de producción propiamente dicha, entonces desde este aspecto podemos influir en la productividad mediante adecuada supervisión, operatividad de las maquinas respecto a su vida útil, determinar los costos de funcionamiento, la inversión, racionalización de la planta, operatividad y funcionamiento, entre otros.” (p.44).

B.2 FACTORES QUE INCIDEN POSITIVAMENTE EN LA PRODUCTIVIDAD

La Tecnología

A decir de Bain (2003), “Un aspecto preponderante para el desarrollo de las organizaciones y que influye sin duda alguna en la productividad es la utilización de tecnología, tanto en sus procesos desde sistemas hasta maquinarias que permites elevar la producción, entiéndase tanto en bienes así como en servicios que se ofertan. Convengamos que en la creciente mejora de la tecnología muy notable las automatizaciones tanto en tecnologías de la información, entre otros; al lograr reducir el consumo de energía, deshechos, horas hombre, como sin duda

ocurría en el pasado estaremos frente a un aporte positivo de la tecnología.”

Podemos advertir que las organizaciones que van de la mano con la tecnología como es el caso de las empresas dedicadas a la cobranza, estas utilizan tanto sistemas como equipos móviles que cumplen la funcionalidad de una caja móvil –con sus restricciones- pero muy utilices para las gestiones de cobranzas, estos equipos tienen a ventaja de tener toda la información de sus clientes y a su vez imprimir los tickets de cobranzas que son entregadas a sus clientes.

Es importante, considerar que el capital humano se encuentra en los llamados factores blandos, llámese a todo el personal, existe una relación directa entre la motivación y el involucramiento de estos como generadores de valor que permiten elevar la productividad, dentro ellos podemos tener los programas de desarrollo personal, profesional en armonía con la vida familiar de los colaboradores, los planes pueden ir desde compensaciones por mayor productividad, línea de carrera, entre otros. El anticiparse a los cambios del mercado de forma ágil, rápida, con la adecuada orientación de la organización permitirá afrontarlos de manera exitosa, cada vez más las organizaciones tienden a ser más flexibles para este cometido”.
p.95.

Los Métodos de trabajo

“La evaluación detallada y pormenorizada es fundamental en toda organización, máxime en los sistemas o metodologías empleadas en el trabajo, un aspecto crucial es corregir y/o desaparecer las funciones que se duplican o en tanto se encuentren las innecesarias, del mismo modo se debe identificar los puestos elementales evaluando su eficiencia, el

estudio del puesto nos permitirá ubicar al personal adecuado en el puesto correcto, trabajar en el plan de carreras es necesario y debe ser atendida de forma oportuna.

La direccionalidad de la empresa sin duda alguna señala el horizonte de la organización por ende las experiencias cobra real importancia cuando se ve traducida en eficiencia y eficacia de los recursos que emplea una organización. Acciones como el diseño de la organización, las políticas, definiciones de puestos, acciones de control, los procedimientos de compra, los servicios de la deuda, las inversiones, entre otras. Se definen para el adecuado funcionamiento de la organización. A manera de conclusión citamos Factores Internos: en el entendido que escapa de la espera de acción directa por lo tanto se las presume como no controlables desde dentro de la organización, en este sentido, se torna sentido su alteración desde un plano interno, la afectación a la productividad por este agente se da en relación a la inflación, en otros casos la competitividad e inclusive se considera también al bienestar de la ciudadanía. Esto nos lleva a concluir que no, puede haber organización responsable que se oriente a los resultados y pretenda obtener altos niveles de productividad sin realizar de manera periódica evaluaciones para medir su estándar y determinar las razones de la misma. (p.95).

Los Cambios económicos

“Ninguna organización puede permanecer estática, pues las variaciones del mercado son constantes y se requiere se adapten a ellas o saldrán del mercado. La tecnología es un claro ejemplo de estas variaciones, sofisticaciones en la industria tanto en producción como en servicios, la incorporación a los nuevos mercados economía de escala y la

inseparable competitividad industrial. La empleabilidad puede también ser analizada desde el conocimiento de la tasa demográfica, con un análisis de la tasa de natalidad y mortalidad; importante señalar la relación del mercado laboral en la inserción de las féminas en mundo del trabajo, si continuamos evaluando podemos citar la edad de jubilación, además de los la cultura, modificaciones en los valores de la sociedad. El gobierno, mediante las leyes, normativas, ejecución y/o mantenimiento de infraestructura y acciones relacionadas al sector inciden directamente en la productividad” (p.99).

B.3 Indicadores de la productividad del trabajo

El Plan Nacional de Desarrollo (2013) prescribe en lo pertinente a la productividad de trabajo lo indicado:

“En muchos ámbitos la productividad laboral es descrita y relacionada íntimamente con la etapa final del proceso, es decir el resultado que se obtiene a efectos de las ventas, la producción, la inversión efectuada al proceso de elaboración, producción o brindar un servicio determinado, claro está en todos ellos se costea las horas hombre como también horas máquina en caso las contemple, todo ello de acuerdo a la organización y producto que brinda.” (párr. 1).

“Las técnicas, por ende también los métodos, que determinan la productividad son de acuerdo a las empresas estas debido a sus particularidades organizacionales, el rubro económico en el que se desarrollan. Siguiendo con lo indicado cada empresa determina su la técnica o método que se ajuste mejor a sus modelo de negocio, la información juega un papel importante para la determinación de su productividad.” (párr. 2).

Ahora bien para esta investigación no basaremos a lo siguiente:

Siguiendo a Gaither & Frazier (2000), se entiende a la productividad como relación directa a la cantidad de servicios realizados y los recursos empleados:

$$Productividad = \frac{\textit{productos o servicio}}{\textit{cantidad de recursos utilizados}}$$

Decir de Mejía (2013), la productividad como indicador se obtiene interrelacionado lo producido o atendido en función directa a los recursos empleados para dicho fin.

Las organizaciones tienen como máximo incrementar su productividad, la misma que se obtiene por un lado reduciendo recursos, insumos; entre otros; por otro lado incrementado los productos o servicios con el mismo esfuerzo o insumos iniciales. “Es preciso señalar, que esta vinculación desde un plano general nos permite identificar respecto al rendimiento del servicio prestado o unidad producida en un horizonte de tiempo específico. Esta es una de las razones por la que cuando sometemos a evaluación o análisis los resultados de personal en un periodo determinado, podemos establecer en caso se incremente el resultado de los colaboradores inferimos que la productividad mejoró, en caso obtengamos un resultado decreciente nos lleva a concluir que el personal tiene una menor producción a los esperado o en comparación a un periodo evaluado”

“Otro aspecto a considerar en el mundo de los negocios es la búsqueda del incremento de la productividad con mayor frecuencia el punto de evaluación es la realizada o medida respecto al volumen de producción en forma positiva en relación a las horas de trabajo por ejemplo; otra forma de evaluación la

encontramos a razón del productos de servicios prestados o producidos y estas se reducen, empero también en lo que concierne a las horas de labores estas disminuyen en mayor cantidad a que si se realizara una proporción directa a la reducción de los servicios o resultados; en esta línea encontramos cuando as horas de labores o cantidad de empleados se reducen pero sin afectar el volumen de producción.” (párr. 6).

“El conjunto de estas razones de productividad son las que nos muestran como estas alteraciones se dan en la producción en términos generales (productos o servicios) en concomitancia con estas variaciones que pueden darse con horas efectivas de labores, cantidad de trabajadores. Ahora bien, el hecho cobra relevancia cuando se evalúa en conjunto, en caso esta evaluación se realizara en forma independiente el resultado es casi irrelevante inclusive carente de confiabilidad, esto en razón que las evaluaciones de forma separada no muestran o cuanto menos se aproximan con claridad a identificar la razón del incremento o decremento de la productividad de los empleados”.

“Cobra relevancia evaluar la productividad a la organización en conjunto, desde un plano general se obtiene información del rendimiento de los trabajadores y con ello podemos accionar de forma adecuada, aplicar las correcciones necesarias en caso se encuentren desviaciones y este causando una productividad negativa, identificarlo y dar los correctivos necesarios es lo que nos permitirá mejorar nuestros niveles de producción.”

“Por otro lado si obtenemos como resultado un incremento en la productividad del capital humano, podemos traducirla en mayor volumen de unidades producidas o servicios prestados, esto no lleva a, concluir que tendremos incremento de bienes o servicios

aptos para la comercialización. De acuerdo a este análisis, nos encontraremos en capacidad de identificar el margen para incrementar de forma adecuada el salario sin afectar el precio del servicio. Entonces, evaluar la productividad de una organización denota identificar el rendimiento, pero siempre confrontándola con el producto obtenido de las organizaciones de mismo giro del negocio, contemplándose sector e industria.”

En los análisis respecto al tema identifican como no menos importante al costo de trabajo por servicio brindado, unidad producida o fabricada. Para su determinación se emplea el siguiente mecanismo: Aritmética simple, identificar retribución total, luego dividirla entre cantidad de horas hombre laboradas (en otros casos se puede dar entre número de trabajadores), como resultado obtenemos la remuneración media, confrontándolo a razón del tiempo se puede determinar los índices respectivos. (párr. 15).

Al índice obtenido se fracciona entre el índice de productividad de trabajo o producción media.

$$\text{Remuneración medias} = \frac{\text{Remuneración total}}{\text{número de Trabajadores/horashombre}}$$

$$\text{Costo laboral unitario} = \frac{\text{Remuneración media}}{\text{Productividad Laboral}}$$

1.1.3. Definiciones Conceptuales

Rotación del personal:

A decir de Chiavenato (1998) utiliza la terminología "Rotación de Recursos humanos", refiriéndose al alejamiento del potencial humano

de las empresas u organizaciones en cualquiera de sus formas tanto interna como externa, el punto es que no permanece en su lugar de origen laboral. Es índice de este indicador se obtiene de evaluar en un lapso de tiempo específico las entradas y salidas de la organización del talento humano en relación a los que continúan en la empresa.

Desempeño laboral

Para Araujo (2007), son los resultados obtenidos del potencial humano de una determinada organización en un horizonte de tiempo evaluado.

Satisfacción laboral

Siguiendo a Judge (1993), refiriéndose a la satisfacción laboral indica que se expresa mediante el nivel de bienestar que alcanza el colaborador respecto a la labor que desempeña cualquiera sea esta, que se traducen en el cariño que pone a sus labores porque le produce satisfacción y bienestar.

Capacitación

Según Jauregui (1997), lo expresa como el tránsito que permite incrementar conocimientos, y que estas a su vez están enfocadas en guiar los comportamientos del talento humano de acuerdo los requerimientos y lineamientos determinados por la organización. Por ende se convierte en un mecanismo que conlleva a pulir de forma específica los aspectos necesarios que requiere el trabajador que su adecuado desempeño en sus funciones en función a los requerimientos del puesto.

Clima organizacional

Para Ciampa (1990), son las condiciones propias de la organización que es recibida por el empleado en el día a día, se puede expresar como la

atmósfera que cubre a todos los trabajadores, están fuerte que tiene la capacidad de influenciar en el comportamiento de capital humano.

Competitividad

Dentro del espacio empresarial con frecuencia se alude a este aspecto como una forma de direccionar a los trabajadores para que sean mayor competitivos en alusión a que solo los mejores sobreviven en el competitivo y cada vez más exigente mercado, ahora bien podemos referir que tanto las habilidades y el respectivo conocimiento inclusive adiestramiento permite enfrentar exitosamente las tareas encomendadas por los supervisores para el logro de la meta institucional.

Los recursos humanos

Personal perteneciente a un área encargada de exclusivamente de velar por el capital humano dentro de la organización, sin duda alguna sus responsabilidades son muy complejas puesto que tratar con personas de diferentes niveles tantos económicos, sociales, perspectivas de crecimiento, entre otros aspectos; requiere de profesionales que se encarguen de velar por la ocupación de los puestos de acuerdo a sus diseños para ser cubiertos con el talento humano adecuado, y allí donde estriba su primera importancia que es el reclutamiento. Ahora bien con el personal adecuado para el puesto específico se tiene que trabajar su diseño de carrera para la permanencia en a organización y cada vez de una producción mayor, ante el mercado cambiante y exigente se requiere de estrategias y decisiones oportunas para enfrentarlo satisfactoriamente, la identificación de puntos clave es de relevancia. (Berumen, 2006)

Capital Humano:

Para Angeles, Grandia (2005), sin duda alguna el intangible más valorado de las organizaciones son sus colaboradores, las

organizaciones, sus resultados valen por su capital humano, son quienes consiguen las metas por ello que su valor es medido en sus actuaciones y lo que espera recibir el empleador de cada uno de ellos mientras permanezcan en la organización, entre otros aspectos forma parte de la riqueza de las organizaciones.

Productividad:

La obtenemos luego de interrelacionar tanto los insumos, materiales, entre otros, con el producto final obtenido. La aplicación adecuada de los recursos no conlleva a una eficiencia económica, dentro de sus diversas formas de incremento podemos citar a producir más con los mismos recursos en comparación a un periodo dado.

Remuneración

En una relación contractual uno de los elementos que la constituye es el llamado salario –por qué se efectuaban pagos en semanas- o la remuneración esto se tiene que dar siempre puesto nadie trabaja sin pago alguno, es más cuando contratamos a alguien se le indica las labores a desarrollar y cuál será su compensación económica por el trabajo realizado, entonces a esfuerzo desplegado dinero entregado en compensación a dicha actividad ejecutada.

Selección del personal

En virtud a las características del puesto de trabajo continua cubrir dichas especificaciones con el mejor talento humano, para ello se realiza un proceso inicial de tamizaje y evaluación de candidatos, en las que se evalúa desde aspectos cualitativos hasta cuantitativos, inclusive del entorno familiar, las organizaciones siempre elegirán al que mejor se adapte a sus requerimientos y brinde cuanto menos mayor posibilidad de trabajo óptimo.

Oferta de trabajo

Para Smith (1998), En el mercado laboral podemos discriminar tanto la demanda como la oferta, haciendo referencia a la Oferta se da respecto a la cantidad de personas con particularidades específicas que brindan sus servicios y se encuentran en el mercado para ser incorporados por cualquiera de las organizaciones. pág. 162)

Demanda salarial

Siguiendo Smith (1998), El mercado marco donde se desenvuelven tanto ofertas y demandas, permite una demanda salarial acorde a su coyuntura el incremento de asalariados se da con el aumentos de los ingresos, el mercado laboral se entiendo como la disposición y capacidad para contratar de las organizaciones. p. 152.

Valores

Para Garcia (1992), pueden ser trabajadas o identificadas desde un plano subjetivo, las podemos identificar mediante expresiones propias del ser humano, por ejemplo el desagrado, esta sensación es evidente y se muestra de forma proyectada por quien la vive.

Cuando nos referimos los patrones guías que se encargan de encaminar a conducta de una persona no estamos refiriendo a los valores éticos. Ahora bien, si lo estudiamos desde la filosofía entendámoslo como una rama encargada de conocer a la moral. Retomando podemos afirmar que son inherentes a la persona humana, el respeto, la honestidad, entre los demás, desde cualquier plano de evaluación resultan indispensables cuando se plantea la incorporación de un personal y es mejor que estas converjan con los de la organización, en caso contrario los antivalores son rechazados.

Desarrollo

Para Reyes (2007), cuando se refiere a desarrollo no puede dejar de referirse a la tecnología como un acápite importante en la evolución, claro está distingue de las aplicables para el bien común, de las que contribuyen en forma pacífica y ordenada sin perjudicar a la sociedad. Entonces cuando racionalizamos los recursos, utilizamos sistemas, para mejorar la sociedad, claro está pasando por mejorar la condición de vida de los individuos y la sociedad.

Tecnología

Doval (1995), al referirse a la tecnología refiere que esta es producto de conjugar conocimientos, técnicas, ordenadas de manera científica, que tienen a capacidad de esbozar, elaborar bienes, también servicios orientados a acoplarse al medio a satisfacer las necesidades prioritarias que persigue satisfacer la humanidad.

Actitudes sociales

Para Chaiken (1993), primero hace una distinción inicial que la actitud no es más que una situación interna de la persona, que responde como parte de su personalidad, separando de un plano externo a ella, por cuanto esta respuesta, esta manifestación se puede observar; entonces, la actitud la entendemos va a intervenir o mediar situaciones o circunstancias que se enfrentan en el plano externo, ante los estímulos se conciben respuestas inmediatas y son estas respuestas las que pueden medirse.

Descripción de puestos:

A decir de Humanos (2006), Partamos por lo que entendemos por describir, que es entregar las características de algo, si lo llevamos al plano laboral se parte por identificar las particularidades de una determinada posición en la organización así como identificar las responsabilidades propias de esta ubicación. Entonces desde este punto podemos señalar que se debe describir los requisitos a ser cumplidos por quien pretenda ocupar dicha ubicación.

Perfil del Personal

Cuando hacemos referencia desde un plano general a las competencias, talento, capacidades, competencias que posee un ser humano, que sin duda alguna lo lleva a afrontar responsabilidades que se plantean en el ejercicio de un determinado oficio o profesión. Una de las prácticas que se recomienda es que el candidato se evalúe detalladamente y conozca sus cualidades, capacidades, sus ventajas, desventajas, sus fortalezas, luego de ello se encontrara en mejor posición y condición para expresarlo de forma adecuada en su CV, el tiempo que tiene el reclutador de talentos para revisar los curriculum es generalmente breve; entonces, si lo que pretendemos es llamar la atención del Reclutador debemos redactar de forma adecuada mostrando las cualidades que poseemos, el porque nos tornamos en la mejor alternativa

para que nos seleccionen, nuestro enfoque debe también estar desde el nivel de aporte que proporcionaremos a la organización, finalmente podemos concluir con los estudios realizados.

Aptitudes

El abanico es amplio para mencionarlas, por lo que tomamos como ejemplo la capacidad, que se manifiesta al afrontar diversas situaciones y salir airoso de cada una de ellas, entonces desde esta perspectiva asumamos a todas las condiciones que resaltan a un ser humano y las hacen especiales y particulares para desempeñar determinados cargos o puestos en una organización. Desde el plano estricto de la palabra la aptitud con frecuencia solo se identifica con la capacidad que posee un trabajador para desempeñar adecuadamente tareas, acciones, involucradas a este aspecto del ser humano. Ahora si lo tomamos desde el ámbito de la psicología, resulta ser algo más que las capacidades descritas, porque se tiene que evaluar desde los procesos cognitivos, emociones y rasgos de personalidad que son diferentes e inherentes a cada persona. Dentro del camino del aprendizaje la aptitud se encuentra innegablemente interrelacionada con las habilidades y la propia inteligencia.

Actitudes

Podemos identificarla y reconocerla como la manera de comportarse de forma natural del individuo ante diversas situaciones de la vida diaria en cualquier ámbito tanto personal como laboral. Se evidencia con la forma íntima del ser de cada persona. En este orden de ideas la actitud es la forma repetitiva de reaccionar de una persona ante estímulos particularmente similares, se puede describir como el actuar de un individuo.

El activo

No solo nos referimos a los bienes tangibles de fijos y circulantes, sino desde una perspectiva amplia algunos autores refieren que el activo más valioso de una empresa es su personal, porque permite generar valor a la organización. Desde esta concepción no solo se reduce a maquinarias e infraestructura.

Préstamo

Se da cuando se deposita algo fungible, siendo esta propiedad trasladada al prestamista, cuando nos referimos al aspecto monetario podemos señalar la transferencia de dinero al deudor y por esta acción se obliga a retribuir una compensación conocida como interés.

Clientes Deudores

Dentro de la relación crediticia se puede identificar al que recibió el préstamo y desde ese momento se convierte en deudor que no es los mismos que cliente moroso, el deudor es por la simple acción de contraer la deuda, el moroso es por no cumplir con los pagos pactados en las fechas establecidas.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación encuentra su justificación en cuanto permitió demostrar que la rotación de personal influye negativamente en la productividad de la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en la cual es preciso que la dirección de Capital Humano o algún Gerente o área que se encargue del mismo debe estar preparado para afrontar esta situación, De la misma manera se emiten las recomendaciones orientadas a reducir el impacto de la rotación de personal.

La rotación de personal influye negativamente en los niveles de productividad de las organizaciones, cualquiera sea la forma en la que esta se diera, siempre genera un impacto, más aun cuando nos referimos a las incorporaciones de personal para cubrir una posición vacante por un nuevo personal cuyo costos de incorporación es evidente, además del proceso de adaptación al puesto que trae consigo retrasos en producción, entre otros aspectos.

No cabe duda que la rotación de personal también permite incorporar colaboradores a la organización, pero en sus niveles elevados muestra efectos negativos –por incremento de los costos de reclutamiento, entrenamiento-, por esta razón resulta imperativo reducir al mínimo la rotación de personal – en los que se encuentre en la esfera de acción de la empresa, salida por mejoras laborales- principalmente de los colaboradores de adecuado y alto desempeño porque ciertamente conocen el negocio y aplicación adecuada de los procedimientos que elevan la productividad organizaciones.

Por otro lado, encuentra su relevancia desde el punto de vista académico porque contribuye demostrar que la rotación de personal influye negativamente en la productividad organizacional.

Finalmente, los resultados de la investigación podrán emplearse como referencia en futuras investigaciones respecto a las variables desarrolladas.

1.3. Problema General

¿Cómo influye la rotación de personal en la productividad de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019?

1.3.1. Problemas específicos

- ¿Qué factores pueden intervenir en la rotación del personal de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L., en el año 2019?
- ¿Qué aspectos pueden influir en la productividad de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L., en el año 2019?

- ¿Cuál es el nivel de Rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L., en el año 2019?

1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables: EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES COAOB S.R.L. 2019

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
ROTACION DE PERSONAL (Independiente)	Arias (2012) la rotación del talento humano en resumen se da por entrada y salida de colaboradores a la empresa, pero cuando esta se da de forma elevada, constante se generan inconvenientes sobrecostos o pérdidas económicas por el proceso de incorporación de nuevo personal a la organización.	Es La frecuencia de rotación de personal de la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L en el periodo 2019, teniendo en cuenta 3 dimensiones.	Factores internos	Permanencia Clima laboral	Cuestionario. Ficha de análisis documental
			Factores externos	Cambio de empleador Familia Crecimiento Profesional	
			Retribución	Remuneración Comisiones Beneficios legales	
			Desempeño	Eficiencia Efectividad Eficacia Motivación	
			Integridad	Trabajo en equipo Compromiso	
PRODUCTIVIDAD (Dependiente)	Según, (Gutiérrez, 2010) la productividad no se puede imaginar sin considerar el resultado obtenido luego de un proceso, por ende cuando obtenemos mejores resultados con la misma cantidad de insumos tenemos mayor productividad y es a lo que las empresas de orientan.	Es el nivel de cumplimiento de objetivos del personal de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L en el periodo 2019, teniendo en cuenta 2 dimensiones.			

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Hi: La rotación de personal influye negativamente en el rendimiento de la productividad de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019.

H0: La rotación de personal no influye negativamente en el rendimiento de la productividad de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Los factores que intervienen en la rotación del personal de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. En el año 2019. Son factores internos y externos.
- Los aspectos que intervienen en la productividad de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019. Es la Eficiencia, efectividad, eficacia, motivación, trabajo en equipo y compromiso.
- El nivel de rotación de personal en la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019. Es frecuente.

VARIABLES

- Variable Independiente (X): Rotación de personal
- Variable Dependiente (Y): Productividad

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General.

Establecer la Influencia de la rotación de personal en la productividad de la Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019.

1.6.2. Objetivos específicos.

- Identificar los factores que intervienen en la rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019.
- Identificar los aspectos que influyen en la productividad de los trabajadores en la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L en el año 2019.
- Identificar el nivel de Rotación de personal en de la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. En el año 2019.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Descriptivo:

El proceso de investigación es básica de tipo descriptivo, Siguiendo a Hernández (2014) sustentar al método descriptivo como pretensión de detalle de las tipologías y características de individuos o conjunto de ellas como objetos de estudio, en otras palabras agrupar la información pertinente de las variables, no se proyecta buscar vinculación que existe entre estas. (p.92)

Esquema:

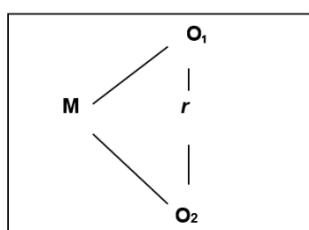


Figura 2: Diseño de Investigación

Dónde:

M: Colaboradores de la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L.

O1: Rotación de Personal

O2: Productividad

R: Relación entre variables

Nivel de investigación: Correlacional

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) “una investigación es de tipo correlacional a razón que evalúa variables en estudio y se pretende vincular la relación e incidencia entre las mismas” de acuerdo a ello la investigación será correlacional, en el entendido que se busca determinar la existencia de relación entre la variable rotación de personal y la variable productividad, demostraremos esta relación.

En la investigación la correlación responde a lo siguiente ¿Influye la rotación de personal en la productividad de las empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L?, para ello tomamos como data un año y relacionar las variables de estudio.

Diseño metodológico: No experimental: La presente investigación es de un diseño NO EXPERIMENTAL, es decir, en esta investigación no se manipulara ni se modificara, es decir se observa al fenómeno a estudiar tal como se muestra en su contexto.

Metodología de la investigación:

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, a razón que nos permite desde la observación del hecho particular con la finalidad de arribar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares. Siendo la investigación a realizar a la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L.se describirán las características o fenómenos del objeto de estudio.

2.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación

a) Técnica

Encuesta

(Hernández S. R., 2014) Señala que las encuestas son métodos que serán empleados en diferentes argumentos (p.159)

En la presente investigación aplicaremos la encuesta al personal de la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. En el periodo 2019, con la finalidad de recabar información respecto a nuestras variables -la rotación de personal, la productividad-.

Análisis Documental: Se aplicará para analizar los indicadores de rotación de personal y demás documentación de la empresa de

Servicios Generales COAOB S.R.L. que nos revele información de las variables de estudio.

b) Instrumentos de recolección de datos

(Hernández S. R., 2014) Conviene que es una concatenación de interrogaciones o drivers en función a las variables adoptadas para una investigación (p.217) 34

En la presente investigación, se utilizara el cuestionario que nos permitirá recolectar información, para luego ser procesadas y realizar el análisis sobre el estudio que se quiere dar a conocer.

2.3. Procesamiento y Análisis de la Información

La información resultante, fueron ejecutadas mediante los software pertinentes SPSS y Excel, esto coadyuvo a elaborar una base de datos, del mismo modo se efectuó la confección de los respectivos resultados mediante cuadros estadísticos y gráficos.

Se utilizará la estadística descriptiva haciendo uso de las distribuciones de frecuencias tales como:

- Frecuencia absoluta.
- Frecuencia relativa.

Por otro lado para presentar los datos se utilizará:

- Cuadros estadísticos.
- Gráficos de superficie como las barras y los circulares.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla N^a 01: tabla de correlación

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: E. Szmidt and J. Kacprzyk, (2010, pp. 276-280)

Correlaciones				
			Productividad	Rotación de personal
Rho de Spearman	Rotación de Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	16	16
	Productividad	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	16	16

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

Del análisis de los resultados evidenciados de la encuesta practicada, obtenemos que el coeficiente de Spearman es 0.777, por lo que se concluye que ambas variables tienen un alto grado de relación entre ellas, por esta razón se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

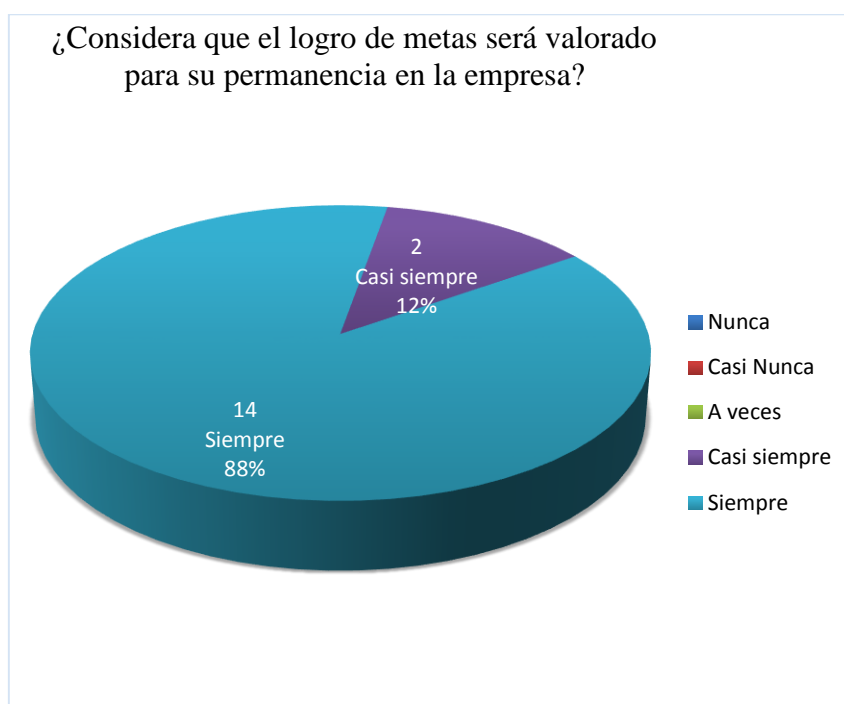
3.1. Identificar los factores que intervienen en la rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019.

Tabla N° 1

¿Considera que el logro de metas será valorado para su permanencia en la empresa?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	2	12,0
Siempre	14	88,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 1



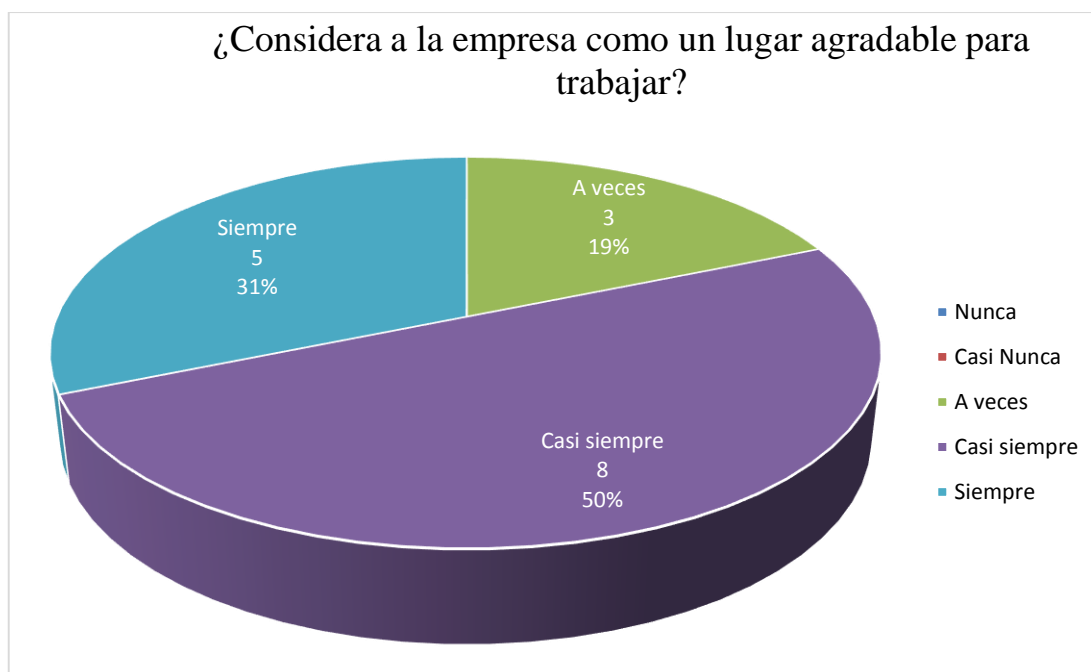
Interpretación: De la tabla y figura se tiene que el 88% de los encuestados respondieron que siempre el logro de metas es valorado para su permanencia en la empresa, mientras que el 12% respondió casi siempre.

Tabla N° 2

¿Considera a la empresa como un lugar agradable para trabajar?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	19,0
Casi Siempre	8	50,0
Siempre	5	31,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 2



Interpretación:

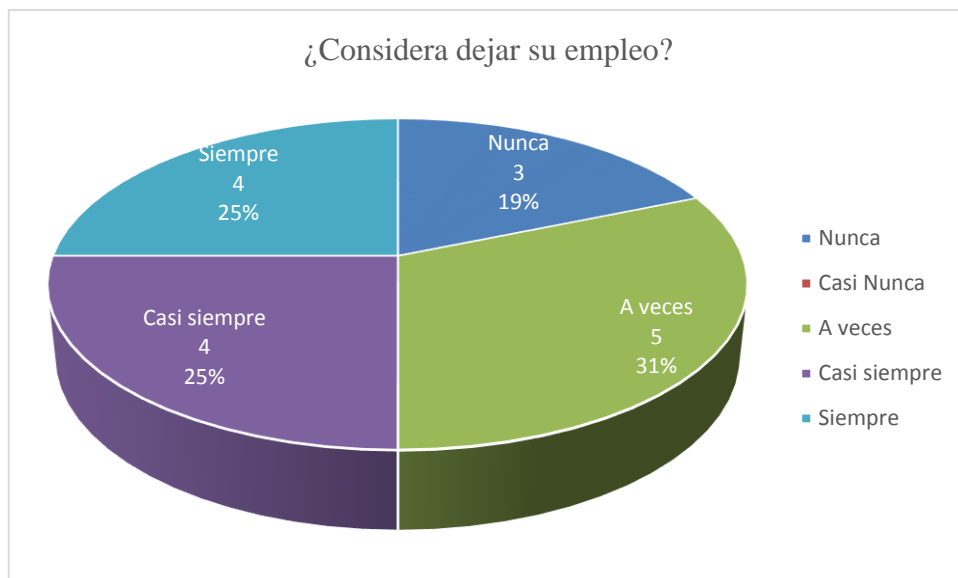
De la tabla y figura se tiene que el 50% de los encuestados respondieron que Casi siempre considera a la empresa como un lugar agradable para trabajar, mientras que el 31% respondió Siempre y el 19% A veces.

Tabla N° 3

¿Considera dejar su empleo?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	19,0
A veces	5	31,0
Casi Siempre	4	25,0
Siempre	4	25,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 3



Interpretación:

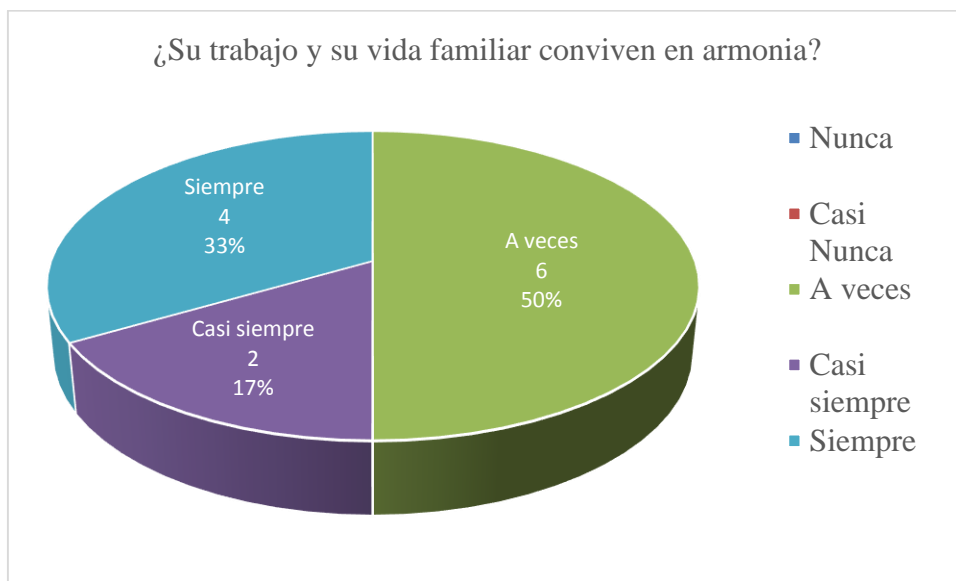
De la tabla y figura se tiene que el 31% de los encuestados respondieron A veces considera dejar su empleo, mientras que el 25% contestó Casi siempre, el 25% respondió Siempre, el 13% Nunca.

Tabla N° 4

¿Su trabajo y su vida familiar conviven en armonia?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	50,0
Casi Siempre	2	17,0
Siempre	4	33,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 4



Interpretación:

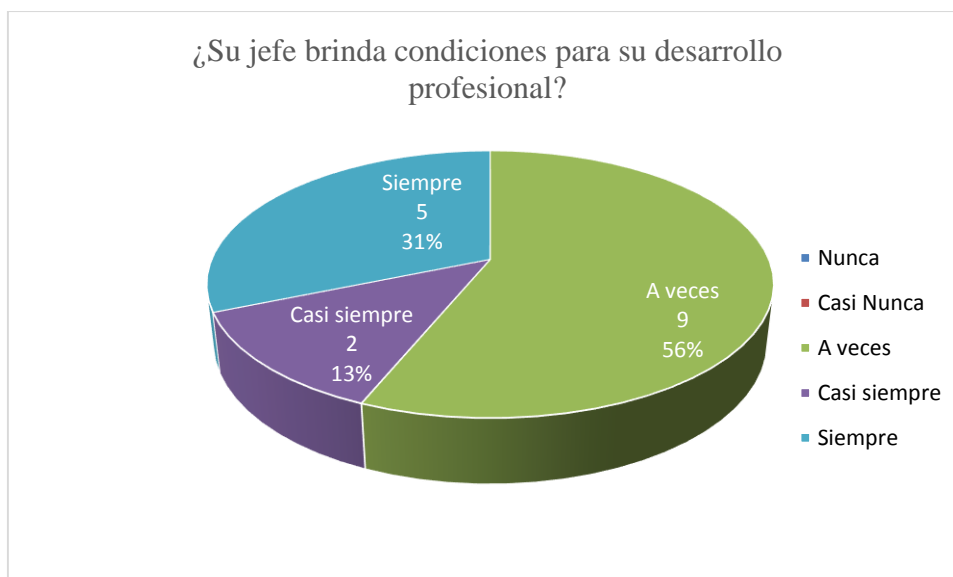
De la tabla y figura se tiene que el 50% de los encuestados respondieron que A veces su trabajo y su vida familiar conviven en armonía, mientras que el 33% respondió Siempre y el 17% Casi siempre.

Tabla N° 5

¿Su jefe brinda condiciones para su desarrollo profesional?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	56,0
Casi Siempre	2	13,0
Siempre	5	31,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 5



Interpretación:

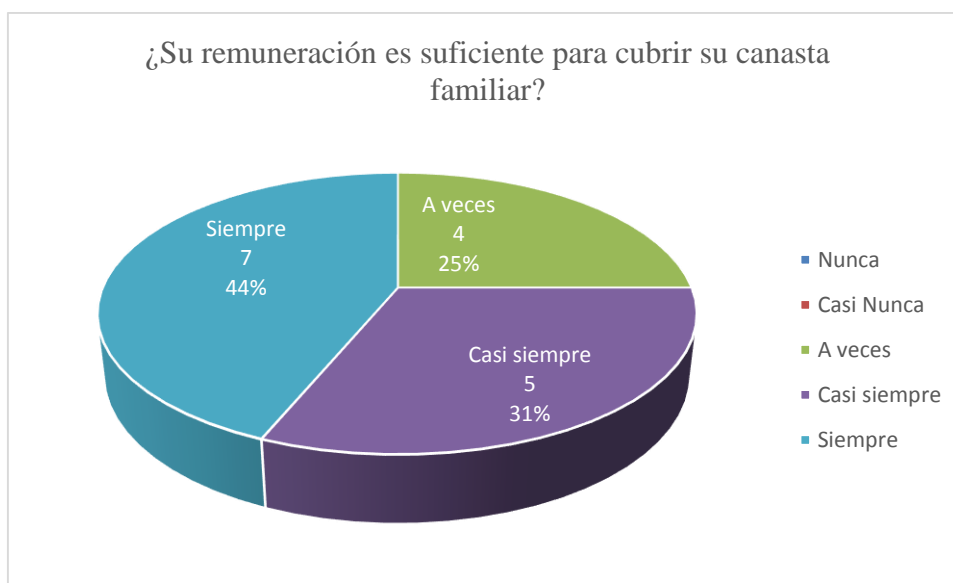
De la tabla y figura se tiene que el 56% de los encuestados respondieron que A veces considera su jefe brinda condiciones para su desarrollo profesional, mientras que el 31% respondió Siempre y el 13% Casi siempre.

Tabla N° 6

¿Su remuneración es suficiente para cubrir su canasta familiar?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	25,0
Casi Siempre	5	31,0
Siempre	7	44,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 6



Interpretación:

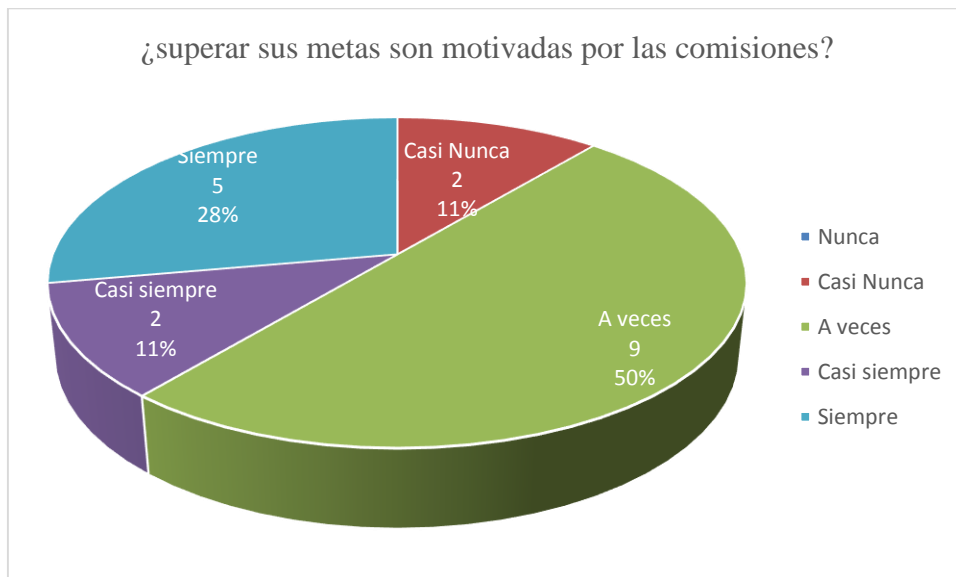
De la tabla y figura se tiene que el 44% de los encuestados respondieron siempre su remuneración es suficiente para cubrir su canasta familiar, mientras que el 31% respondió Casi siempre y el 25% respondió A veces.

Tabla N° 7

¿superar sus metas son motivadas por las comisiones?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	11,0
A veces	9	50,0
Casi Siempre	2	11,0
Siempre	5	28,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 7



Interpretación:

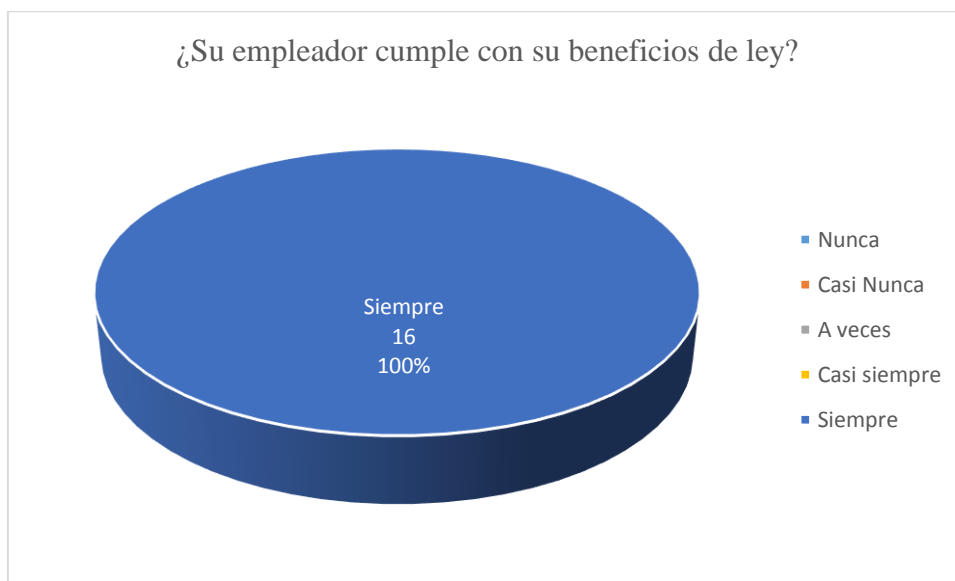
De la tabla y figura se tiene que el 50% de los encuestados respondieron A veces Considera superar sus metas son motivadas por las comisiones, mientras que el 28% contestó siempre, el 11% respondió a veces, el 11% respondió Casi nunca.

Tabla N° 8

¿Su empleador cumple con su beneficios de ley?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 8



Interpretación:

De la tabla y figura se tiene que el 100% de los encuestados respondieron siempre su empleador cumple con los beneficios de ley

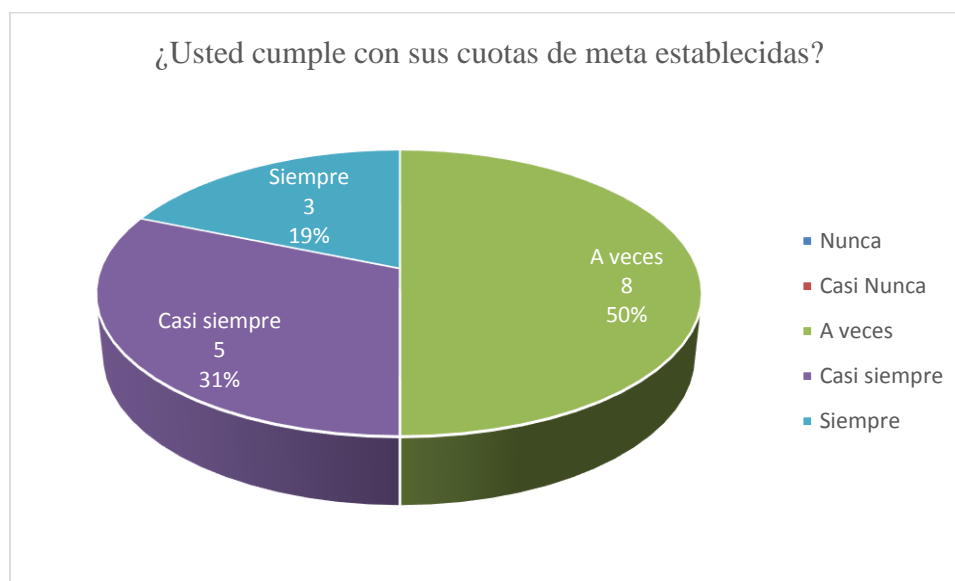
3.2. Identificar los aspectos que influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019

Tabla N° 9

¿Usted cumple con sus cuotas de meta establecidas?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	50,0
Casi Siempre	5	31,0
Siempre	3	19,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 9



Interpretación:

De la tabla y figura se tiene que el 50% de los encuestados respondieron A veces. Considera superar sus metas son motivadas por las comisiones, mientras que el 28% contestó siempre, el 11% respondió a veces, el 11% respondió Casi nunca.

Tabla N° 10

¿Ejecuta sus labores en irrestricto cumplimiento de las normas institucionales?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 10



Interpretación:

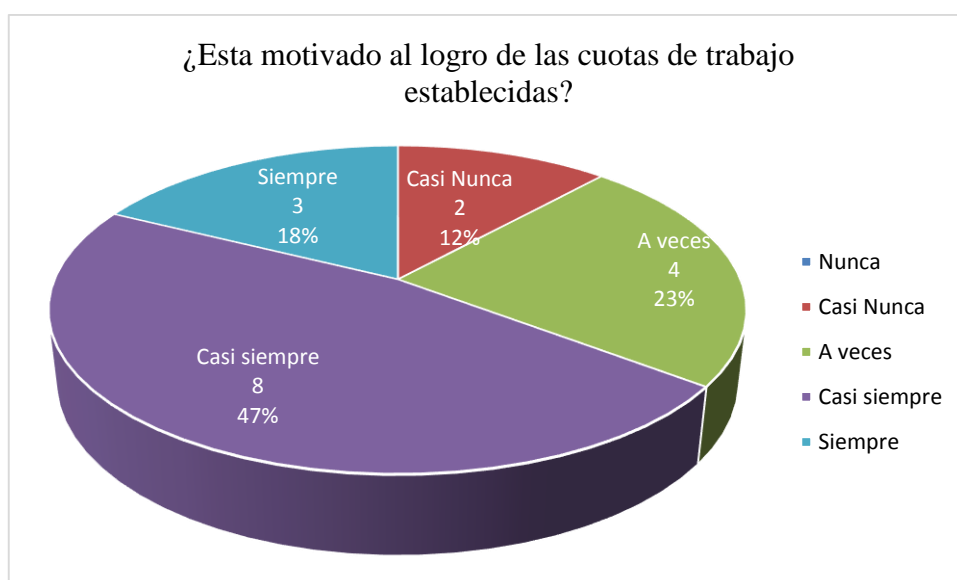
De la tabla y figura se tiene que el 100% de los encuestados respondieron siempre ejecuta sus labores en irrestricto cumplimiento de las normas institucionales

Tabla N° 11

¿Esta motivado al logro de las cuotas de trabajo establecidas?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	12,0
A veces	4	23,0
Casi Siempre	8	47,0
Siempre	3	18,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 11



Interpretación:

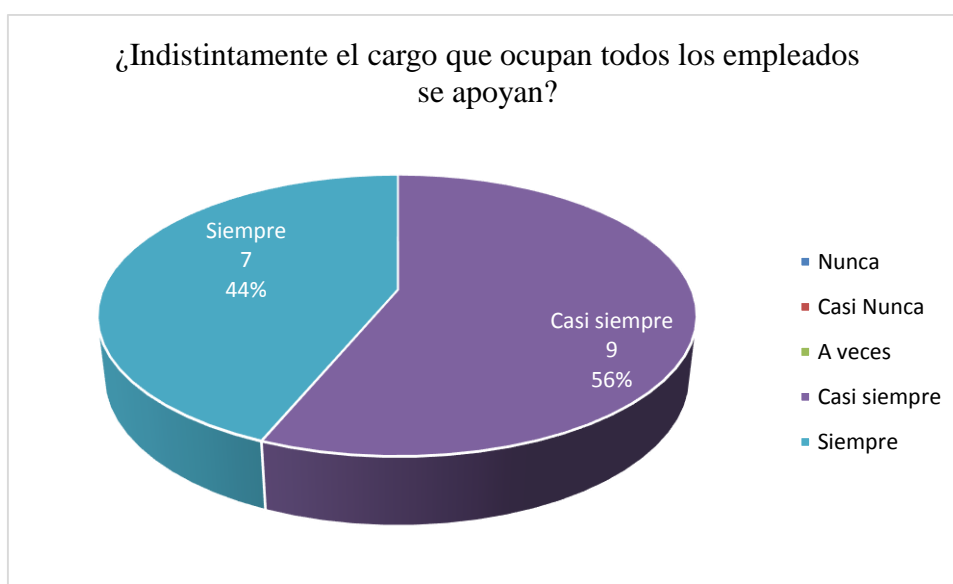
De la tabla y figura se tiene que el 48% de los encuestados respondieron Casi siempre está motivado al logro de las cuotas de trabajo establecidas, mientras que el siempre está motivado al logro de las cuotas de trabajo establecidas, mientras que el 23% contestó A veces, el 18% respondió siempre, el 12% respondió Casi nunca

Tabla N° 12

¿Indistintamente el cargo que ocupan todos los empleados se apoyan?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	9	56,0
Siempre	7	44,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 12



Interpretación:

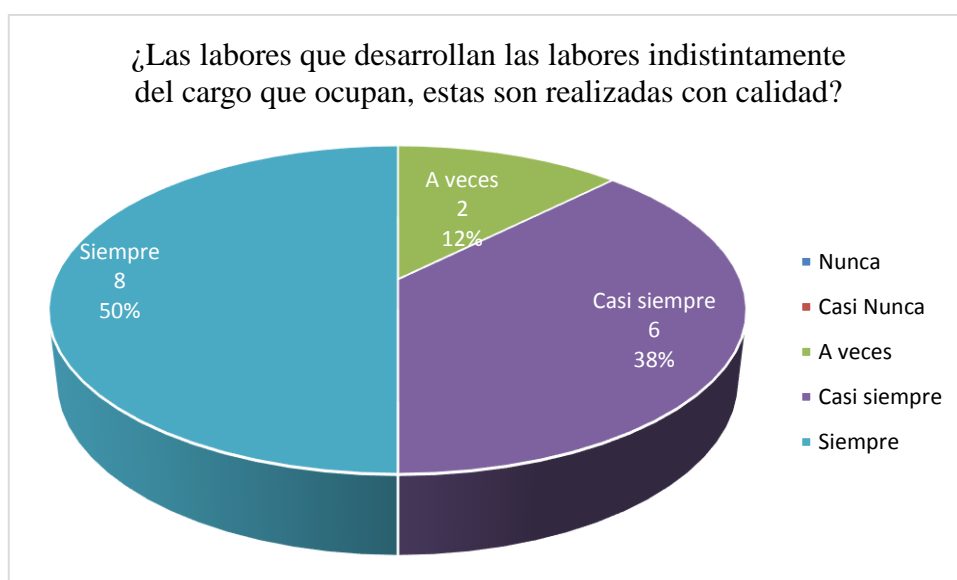
De la tabla y figura se tiene que el 56% de los encuestados respondieron Casi siempre indistintamente el cargo que ocupan todos los empleados se apoyan, mientras que el 44% contestó Siempre

Tabla N° 13

¿Las labores que desarrollan las labores indistintamente del cargo que ocupan, estas son realizadas con calidad?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	12,0
Casi Siempre	6	38,0
Siempre	8	50,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 13



Interpretación:

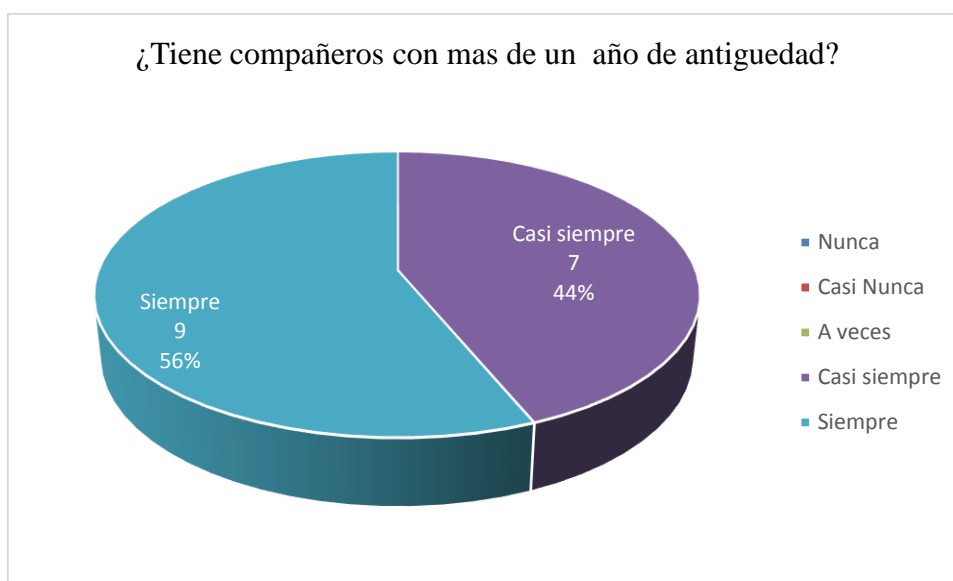
De la tabla y figura se tiene que el 50% de los encuestados respondieron Siempre las labores que desarrollan indistintamente del cargo que ocupan, estas son realizadas con calidad, mientras que el 38% contestó Casi siempre y el 12% respondió A veces.

Tabla N° 14

¿Tiene compañeros con mas de un año de antigüedad?		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	7	44,0
Siempre	9	56,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura N° 14



Interpretación:

De la tabla y figura se tiene que el 56% de los encuestados respondieron Siempre tiene compañeros con más de un año de antigüedad, mientras que el 44% contesto Casi siempre.

3.3. Identificar el nivel de Rotación de Personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019.

Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L													
Periodo 2019													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Tot
Inicial	20	20	20	19	19	19	20	19	19	19	20	18	20
Incorporaciones	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	0	2	7
Bajas	0	0	2	0	0	1	2	0	0	0	2	0	7
Total	20	20	19	19	19	20	19	19	19	20	18	20	20

En aplicación a la fórmula descrita reemplazando los valores propios de la Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L., nos arroja como el índice de rotación es 35%, Por lo que podemos identificar la periodicidad con la que se da la rotación de personal en la empresa evaluada, las mismas que son en promedio cada tres meses.

Donde:

I: 7 Ingresos de talentos en el periodo 2019.

D: 7 ceses de talentos en el periodo 2019.

PE: 20 trabajadores promedio en el periodo 2019.

Productividad en periodo 2019

Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L 2019													
Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Tot
Cobranzas	405010	404500	405250	384987.5	384750	384872	385142	382653	386453	385748	393032	359374	S/ 4.276.784

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La rotación de personal influye en el rendimiento de la productividad de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019.

4.1. Identificar los factores que intervienen en la rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L.

De las tablas N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 se tiene que el 88% de los encuestados manifestaron que siempre el logro de metas es valorado para su permanencia en la empresa; el 50% consideró que Casi siempre considera a la empresa como un lugar agradable para trabajar; el 31% indicó que considera dejar su empleo; el 50% de los encuestados respondieron que A veces su trabajo y su vida familiar conviven en armonía; el 56% de los encuestados respondieron que A veces considera su jefe brinda condiciones para su desarrollo profesional, el 44% de los encuestados respondieron siempre su remuneración es suficiente para cubrir su canasta familiar; el 50% de los encuestados respondieron A veces Considera superar sus metas son motivadas por las comisiones; y el 100% de los encuestados respondieron siempre su empleador cumple con los beneficios de ley. Según, (Werther & Davis, 2008), en este sentido las personas tienden a mejorar su estatus profesional y laboral para mejorar su posición dentro de la empresa con la finalidad de escalar posiciones en la organización y si esto no fuera posible buscar otras ofertar acorde a sus nuevos conocimientos, experiencias y expectativas tanto salarial, de cargo y ambiente de trabajo, remuneración competitiva y alcanzable por los trabajadores.

4.2. Identificar los aspectos que influyen en la productividad de los trabajadores en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019

De las tablas N° 9, 10, 11,12, 13 y 14 se tiene que el 50% de los encuestados respondieron A veces Considera superar sus metas son motivadas por las comisiones; el 100% de los encuestados respondieron siempre ejecuta sus labores en irrestricto cumplimiento de las normas institucionales; el 48% de los encuestados respondieron Casi siempre está motivado al logro de las cuotas de trabajo establecidas ; el 56% de los encuestados respondieron Casi siempre indistintamente el cargo que ocupan todos los empleados se apoyan; el 50% de los encuestados respondieron Siempre las labores que desarrollan indistintamente del cargo que ocupan, estas son realizadas con calidad; y el 56% de los encuestados respondieron Siempre tiene compañeros con más de un año de antigüedad.

Siguiendo a Rodríguez, (1993), consideremos que dentro de las razones de mayor relevancia que influyen en la productividad son la eficiencia, efectividad, eficacia, motivación, trabajo en equipo y compromiso.

4.3. Identificar el nivel de rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019.

De acuerdo al resultado obtenido se tiene que la Rotación de Personal es de incidencia periódica tal como se muestra en la tabla respectiva; ahora bien, tomando a Chiavenato y Robinson, determinan que “siendo la relación porcentual en razón de cantidad de entrada y salida, el talento humano

disponibles en la empresa en un momento dado (mensual, semestral, anual)

Citado por (Ramos, 2015)

De los resultados obtenidos se evidencia que el índice de rotación es de 30% siendo los de mayor rotación en los meses de Marzo, Julio y Noviembre.

Siendo un índice no saludable, siguiendo a Bernadette Kenny “Revista Forbes” la tasa de rotación nula es la ideal es improbable que ocurra, si la tasa de rotación es de 15% anual es saludable, superior a ella es de alarma

Tabla N: 16

Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L													
Periodo 2019													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Tot
Inicial	20	20	20	18	18	18	20	19	19	19	20	18	20
Incorporaciones	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	0	2	7
Bajas	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	2	0	7
Total	20	20	18	18	18	20	19	19	19	20	18	20	20
Indice de R.	0%	0%	15%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	10%	0%	35%
Fuente: Elaboración propia													

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo General, Establecer la Influencia de la rotación de personal en la productividad de la Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019, Se ha determinado que la influencia de la rotación de personal en la productividad; tal como se demuestran en las tablas de Rotación de personal y de cuadro de productividad, donde se evidencia que en los meses de salida de personal e inclusivamente en los primeros meses de incorporación de nuevos personal la productividad se ve afectada por lo tanto no se alcanzan los objetivos plateados para el periodo establecido, afectando los ingresos de la organización. Lo que confirma la hipótesis de investigación.
2. Respecto al primer objetivo específico, Identificar los factores que intervienen en la rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. Se ha identificado que influyen en la rotación de personal tanto los factores internos (el ambiente laboral, logro de metas extremadamente elevadas para su permanencia) así como los factores externos (Otro trabajo, la familia y desarrollo profesional), tal como se demuestra con las tablas 1 al 5, dado que el 88% de los encuestados manifestaron que siempre el logro de metas es valorado para su permanencia en la empresa; el 50% consideró que Casi siempre considera a la empresa como un lugar agradable para trabajar; el 31% indicó que considera dejar su empleo; el 50% de los encuestados respondieron que A veces su trabajo y su vida familiar conviven en armonía; el 56% de los encuestados respondieron que A veces considera su jefe brinda condiciones para su desarrollo profesional. Lo que corrobora la hipótesis de investigación.

3. En relación al segundo objetivo específico, Identificar los aspectos que influyen en la productividad de los trabajadores en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019, se ha identificado que la eficiencia, eficacia, efectividad, motivación, trabajo en equipo y compromisos; influyen en la Productividad de los trabajadores en la empresa lo que se confirma con la información de las tablas del 9 al 14, dado que 50% de los encuestados respondieron A veces Considera superar sus metas son motivadas por las comisiones; el 100% de los encuestados respondieron siempre ejecuta sus labores en irrestricto cumplimiento de las normas institucionales; el 48% de los encuestados respondieron Casi siempre está motivado al logro de las cuotas de trabajo establecidas ; el 56% de los encuestados respondieron Casi siempre indistintamente el cargo que ocupan todos los empleados se apoyan; el 50% de los encuestados respondieron Siempre las labores que desarrollan indistintamente del cargo que ocupan, estas son realizadas con calidad; y el 56% de los encuestados respondieron Siempre tiene compañeros con más de un año de antigüedad. Lo que corrobora la hipótesis de investigación.

4. Respecto al tercer objetivo específico, Identificar el nivel de rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019, de la información evaluada se ha identificado que el nivel de Rotación de Personal es de 35% en el periodo 2019. Tal como se evidencia con las tablas de ingreso y salida de personal en el periodo 2019. Lo permite cumplir con la hipótesis de investigación.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Mejorar los procesos de incorporación de personal a fin de asegurar cuanto menos la permanencia a mediano largo plazo de los nuevos ingresantes a la organización, paralelamente evaluar los aspectos internos de organización a fin que estos no sean los detonantes que conlleven a un alto grado de Rotación de Personal.
2. Mejorar las condiciones de trabajo del personal tomando en consideración los factores tanto internos como externos que motivan su rotación fuera de la empresa para ello implementar un plan de carrera de sus colaboradores armonizando trabajo – familia, planes para el logro de metas y comisiones por logro de metas adecuadas y que no sean percibidas como inalcanzables por los trabajadores, siempre cuidando la forma en la que son impartidas las ordenes por los superiores y que estas no sean percibidas como inadecuadas inclusive como agresivas que conllevan a desmotivaciones.
3. Implementar ciclos de capacitación para mejorar las labores del personal con respecto a la eficiencia efectividad y eficacia en las labores realizadas, implementar acciones que generen trabajo en equipo, compromiso de y lleven a la motivación –un personal motivado consigue más y mejores resultados- de los trabajadores a desarrollar sus labores de la mejor manera.
4. Implementar inmediatamente medidas que ayuden a reducir cuanto menos hasta el 12% la rotación de personal, para lo cual se debe tener una adecuada selección de Personal a fin de que conozcan la realidad de sus labores y no signifiquen costos de incorporación que generen inclusive un ánimo de no pertenencia a la empresa.

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y bendición para seguir logrando mis objetivos.

A mi adorada Madre Violeta Trujillo, pues ella fue mi principal soporte para la construcción de mi vida profesional, por su apoyo incondicional, por ser mi guía, por saber inculcarme buenos modales, por ser ejemplo a seguir.

A mis hermanos Glicerio, Mery y Jhojan, por su apoyo personal y moral dentro de mi vida profesional.

A mi querido esposo Gerardo Alvarón Robles, por su apoyo constante e incondicional para lograr este objetivo.

A mi bella hija Aixa Jhorley Alvarón Garro por ser mi mayor fortaleza e impulso.

A mis tíos Ronald y Virginia, por motivarme a seguir adelante.

Beatriz Daniela Garro Trujillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinita bendición.

Un agradecimiento especial a mi madre Violeta Trujillo por su apoyo constante e incondicional, a mis hermanos Glicerio, Mery y Jhojan.

Agradezco a mi esposo Gerardo Alvarón por ser mi guía y soporte para lograr este objetivo.

A la universidad San Pedro – Filial Huaraz.

Finalmente, a todas las personas maravillosas que me apoyaron durante mi formación profesional.

Beatriz Daniela Garro Trujillo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bain. (2003).
- Castillo, S. E., & Sabando, U. J. (12 de Marzo de 2018). Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico.
- Gutiérrez, P. H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Mexico.
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico.
- Landa, C. L. (2019). Rotación de personal y su relación con la productividad en la financiera. *Universidad César Vallejo*. Lima, Perú.
- Loring, m. J., Galan, H. F., & Montero, R. T. (2004). *La Gestión Financiera*. Cordoba, España: Ediciones Deusto.
- Miller, R. B. (2016). Influencia de Rotación de personal en la Productividad del Área de Créditos Grupales de la empresa Compartamos Financiera en la ciudad de TRujillo en el año 2016. *Universidad Privada de Antenor Orrego*. Trujillo, Perú.
- Mobley. (1982). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista.
- Moreno, R. A. (2016). La productividad y su efecto en la rentabilidad de la clinica san francisco de Trujillo – año 2015. *Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público*. Trujillo, Perú.
- Olavarrietta, d. I. (1999). *Conceptos Generales de Productividad, sistemas, normalización y competitividad para la pequeña y mediana Empresa*. Mexico, Mexico.
- Pérez, C. Y. (2018). El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C. Chimbote, Peru.
- Pérez, R. (2010). *Nociones básicas de estadísticas*. *Universidad de Oviedo*.

- Pillco, A. Y., & Quispe, M. J. (Agosto de 2018). Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco, 2017. *Universidad Unión Peruana*. Lima.
- Rodriguez, C. C. (1999). EL NUEVO ESCENARIO: La cultura de calidad y productividad en las empresas. Mexico.
- Taylor. (1999).
- Vera, G. L. (2017). “Rotación de Personal y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017”. *Universidad César Vallejo*. Chiclayo, Perú.
- Verdugo. (1990). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista.

ANEXOS

- 8.1. Matriz de consistencia.
- 8.2. Operacionalización de Variables.
- 8.3. Encuesta.

8.1. Matriz de consistencia: Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L 2019

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Instrumentos
ROTACION DE PERSONAL (Independiente)	Arias (2012) la rotación del talento humano en resumen se da por entrada y salida de colaboradores a la empresa, pero cuando esta se da de forma elevada, constante se generan inconvenientes sobrecostos o pérdidas económicas por el proceso de incorporación de nuevo personal a la organización.	Es La frecuencia de rotación de personal de la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L en el periodo 2019, teniendo en cuenta 3 dimensiones.	Factores internos	Permanencia Clima laboral	Cuestionario, ficha de análisis documental
			Factores externos	Cambio de empleador Familia Crecimiento Profesional	
			Retribución	Remuneración Comisiones Beneficios legales	
			Desempeño	Eficiencia Efectividad Eficacia Motivación	
			Integridad	Trabajo en equipo Compromiso	
PRODUCTIVIDAD (Dependiente)	Según, (Gutiérrez, 2010) la productividad no se puede imaginar sin considerar el resultado obtenido luego de un proceso, por ende cuando obtenemos mejores resultados con la misma cantidad de insumos tenemos mayor productividad y es a lo que las empresas de orientan.	Es el nivel de cumplimiento de objetivos del personal de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L en el periodo 2019, teniendo en cuenta 2 dimensiones.			

8.2. Operacionalización de Variables: Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L 2019

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>ROTACION DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD: SERVICIOS GENERALES COAOB S.R.L. 2019</p>	<p>Problema General: ¿Cómo influye la rotación de personal en la productividad de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué factores pueden intervenir en la rotación del personal de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019? • ¿Qué aspectos pueden influir en la productividad de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L en el año 2019? • Determinar el nivel de Rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. En el año 2019 	<p>Objetivo General: Establecer la Influencia de la rotación de personal en la productividad de la Empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar los factores que intervienen en la rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. en el año 2019. Identificar los aspectos que influyen en la productividad de los trabajadores en la empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L en el año 2019. Identificar el nivel de Rotación de personal en la empresa Servicios Generales COAOB S.R.L. En el año 2019.</p>	<p>Hipótesis General: Hi: La rotación de personal influye negativamente en el rendimiento de la productividad de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019.</p> <p>H0: La rotación de personal no influye negativamente en el rendimiento de la productividad de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L. 2019.</p>	<p>Tipo y diseño de investigación: Tipo: Descriptivo correlacional Diseño: no experimental.</p> <p>Población y muestra. Población: 16 trabajadores de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L.</p> <p>Muestra: Censal. 100% de trabajadores de la Empresa de Servicios Generales COAOB S.R.L.</p>

8.3. Encuesta.

	CUESTIONARIO				
	COLABORADORES – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES COAOB S.R.L				
	<i>Agradecemos su participación, la información brindada es de carácter confidencial</i>				
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Considera que el logro de metas será valorado para su permanencia en la empresa?					
¿Considera a la empresa como un lugar agradable para trabajar?					
¿Considera dejar su empleo?					
¿Su trabajo y su vida familiar conviven en armonía?					
¿Su jefe brinda condiciones para su desarrollo profesional?					
¿Su remuneración es suficiente para cubrir su canasta familiar?					
¿superar sus metas son motivadas por las comisiones?					
¿Su empleador cumple con su beneficios de ley?					
¿Usted cumple con sus cuotas de meta establecidas?					
¿Ejecuta sus labores en irrestricto cumplimiento de las normas institucionales?					
¿Esta motivado al logro de las cuotas de trabajo establecidas?					
¿Indistintamente el cargo que ocupan todos los empleados se apoyan?					
¿Las labores que desarrollan las labores indistintamente del cargo que ocupan, estas son realizadas con calidad?					
¿Tiene compañeros con mas de un año de antigüedad?					