

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Influencia de la rotación del personal en la productividad de
la empresa Full Jeans, Cusco, 2017**

Por:

Yoni Pillco Alegría
Juana Quispe Mamani

Asesor:

Dr. Edgar Mario Solórzano Herencia

Lima, agosto de 2018

Área Temática: Negocios y Management

Línea de Investigación - UPeU: Administración

Ficha Catalográfica:

Pillco Alegría, Yoni

Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco, 2017 distrito de Cusco, año 2017/ Yoni Pillco Alegría; Juana Quispe Mamani; Asesor. Dr. Edgar Mario Solórzano Herencia - Lima 2018

90 páginas:

Tesis (Administrador)- Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración 2017

Incluye: Referencias, Resumen y anexos.

1. Rotación del personal 2. Productividad I. Juana Quispe Mamani

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA
DEL INFORME DE TESIS**

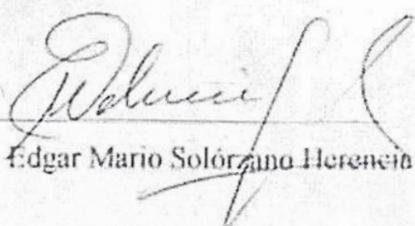
Dr. Edgar Mario Solórzano Herencia, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el informe de investigación titulado: "Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans; Cusco 2017", constituye la memoria que presenta las bachilleres Yoni Pilleco Alegria y Juna Quispe Mamani, aspirantes al título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales; ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Naña, a los 21 días del mes de agosto.


Dr. Edgar Mario Solórzano Herencia

"Influencia de la rotación del personal en la productividad de la
empresa Full Jeans; Cusco 2017"

TESIS

Presentada para optar el título profesional de licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR

Lic. David Junior Aguilar Panduro
Presidente

Mg. Néstor Roger Apaza Apaza
Secretario

Mg. Karina Elizabeth Parades Abanto
vocal

Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo
vocal

Dr. Edgar Mario Solórzano Herencia

Naña, 21 de Agosto 2018

DEDICATORIA

A Jehová creador de los cielos y de la tierra que no brinda salud y la vida llegar a ser profesionales

A nuestros familiares y personas más cercanas; A mi esposo Percy Huamani Cueva e hijos: Jhosias Adrian Huamani Quispe, Eliana Isabel Huamani Quispe, por su comprensión, apoyo en la decisión que tome para cumplir mis sueños y objetivos.

A mi familia, hermanos, cuñados, por motivarme a iniciar y concluir este proyecto maravilloso.

A mis compañeros y amigos quienes en un momento desanimo estuvieron para motivarme con sus palabras alentadoras a proseguir con dicho objetivo de culminar mí proyecto.

A mis padres: Florentino Quispe Sanca y Elena Mamani de Quispe quienes me dieron la vida para que hoy pueda contar.

Juana Quispe Mamani.

Dedico este trabajo, por permitir que llegue a este punto de un nuevo inicio en mi carrera, haberme dado salud para lograr mis objetivos, fortalecer mi corazón, iluminar mi mente, y por haber puesto en mi camino a personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Es mi deseo como sencillo gesto el agradecimiento dedicarle a mi hijo Joaquín Hurtado, mi esposo Wilbert Hurtado, a mi madre Narcisa Alegría Lara y mi hermana Felicitas Pillco Alegría quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, mis compañeros conformando una linda amistad: Oscar y Linder, con quienes contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos y propuestas.

Yoni Pillco Alegria.

AGRADECIMIENTO

A Jehová, Dios del universo por guiarnos, darnos la sabiduría y acompañarnos en todo momento en nuestro camino.

A nuestro centro de estudios la Universidad Peruana Unión.

A nuestros maestros, quienes se tomaron el arduo trabajo de compartir sus nobles conocimientos.

A nuestros padres, por la confianza que tuvieron en nosotras, para el logro de nuestros objetivos personales y profesionales.

Finalmente, a todas las personas que durante nuestra formación profesional estuvieron a nuestro lado apoyándonos para lograr que este gran sueño se haga realidad.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
Problema general.....	5
Problemas específicos.....	5
OBJETIVOS	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
PRESUPOSICIÓN FILOSÓFICA	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
BASES TEÓRICAS	14
Capital humano.....	14
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	30
CAPITULO III	37
MATERIALES Y MÉTODO	37
TIPO DE ESTUDIO	37
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	37
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	38
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38

HIPÓTESIS	39
Hipótesis general	39
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
RECOLECCIÓN DE DATOS Y PROCESAMIENTO	43
INSTRUMENTOS	43
TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	44
CAPÍTULO IV	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
RESULTADOS DESCRIPTIVOS	45
Nivel de rotación del personal en la empresa Full Jeans	45
Factores que determinan la rotación del personal	47
4.2. DISCUSIÓN.....	66
CAPÍTULO V	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la empresa Full Jeans, 2017	38
Tabla 2 Operacionalización de variables.....	41
Tabla 3 Índice de rotación del personal de la empresa Full Jeans, periodo 2015-2017	46
Tabla 4 Factores internos de la rotación del personal.....	49
Tabla 5 Factores externos de la rotación del personal de la empresa Full Jeans, periodo 2015-2017	51
Tabla 6 Factores determinantes de la rotación del personal de la empresa Full Jeans	52
Tabla 7 Remuneración mensual del personal de la empresa Full Jeans-2017	53
Tabla 8 Costo total mensual de la empresa Full Jeans.....	54
Tabla 9 Productividad en la empresa Full Jeans, periodo 2015-2017	59
Tabla 10 Factores determinantes en la productividad de la empresa Full Jeans, 2018	60
Tabla 11 Pruebas de normalidad de las variables de estudio	62
Tabla 12 Relación entre rotación de personal y productividad en la empresa Full Jean, 2018.....	63
Tabla 13 Influencia de la rotación en la productividad de la empresa Full Jeans, 2018	64
Tabla 14 Resumen del modelo.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables	75
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	77
Anexo 3: Matriz Instrumental.....	79
Anexo 4: Cuestionario	81

Resumen

El objetivo de la investigación fue Establecer la “influencia de la rotación del personal sobre la productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el 2017”. Metodología se realizó el estudio de tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental. Se tomó una muestra de 25 personas de una población de 25 que trabajan como personal empleado de la universidad. Los resultados muestran que 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 ya 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), 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. 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 ($R^2 = ,355$).

Palabras clave: Rotación del personal, productividad, empresa

Abstract

The objective of the research was to establish the "influence of staff turnover on productivity in the company Full Jeans, in the city of Cusco in 2017." Methodology was carried out the descriptive and correlational type study of non-experimental design. A sample of 25 people from a population of 25 who work as employed staff of the university was taken. The results show that the level of staff turnover in the company Full Jeans in the years of 2015 to 2017 registered an average of 12.23%, which is healthy since it is below 15% per year. The level of productivity in the company Full Jeans in the years of 2015 to 2017 was almost regular in the second semester of 2015 (varying from 0.9875 to 1.9353), The factors that determine the turnover of personnel are multiple, a 57.14%; The workers of the Full Jeans company agree that the internal factors are what determine the rotation of the personnel. Conclusions: There is a significant influence of the rotation of the personnel on the productivity (sig. Bilateral =, 002 <, 05) in average grade; which means that, 596 of the variance of productivity (R2 =, 355).

Keywords: Staff turnover, productivity, company

Capítulo I

El problema

Identificación del problema

Actualmente las empresas se enfrentan a cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse rápidamente para sobrevivir y crecer; por ello con la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones, desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en su productividad de manera permanente(López y Maldonado, 2010).En este sentido (Fernández, 2014), establece que pese a que la rotación de personal no es una causa, sino un efecto; por ser la consecuencia de ciertos fenómenos internos y externos a la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal; éstos se refleja en la productividad(Chiavenato, 2007); de allí que existe un interés en el ámbito administrativo conocer el efecto que tiene la rotación del personal en la productividad, ya que éste último es la razón de existir de toda empresa.

Consideramos que, la rotación del personal en una empresa se debe a determinados hechos, fenómenos, comportamientos, instrumentos de gestión, interés y propósitos imperantes en la organización; así como, a diversos factores externos. Es decir, el estilo de gestión empresarial que reduzca o provoque rotación constante, afectando a la productividad. Una alta rotación incide de manera negativa a la productividad; puesto que ésta implica la presencia de nuevos colaboradores en períodos cortos, ocasionando desequilibrio en el equipo de trabajo, por su desconocimiento y falta de integración a la cultura organizacional así como a la dinámica de desempeño para el logro de las metas y objetivos del equipo de trabajo en perspectiva a los objetivos estratégicos de la empresa; situaciones que requiere minimización de rotación de personal con capacitaciones permanentes acordes a las exigencias del mercado y en particular de los clientes.

Según estudios realizados en el año 2014, en “América Latina el nivel de rotación de personal se sitúa entre el 5% y el 10%; siendo el Perú uno de los países con el más alto nivel de rotación de personal con un 18%” (Rabitsch, 2014). Es por ello, se constituyen serias preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de gestión de personal; sobre todo en lo que respecta a la rotación de personal; ésta se ha convertido en un factor de alarma, toda vez que afecta considerablemente a las organizaciones no sólo por los altos costos que significan el reclutamiento, selección, capacitación, integración, desarrollo y control de nuevos colaboradores, sino también en la implementación de filosofías de trabajo en busca del cumplimiento de las metas y objetivos por los cambios tan abruptos en su capital humano, lo que conlleva a trabajar arduamente en lograr que el empleado de reciente ingreso desarrolle el conocimiento, la aceptación y la adaptación de las políticas, normas y procedimientos de trabajo de la empresa. (Fernández, 2014).

Según estudios, el Perú es el país que presenta mayor nivel de rotación de personal en sus empresas; estudios en América Latina, dio como resultado: que no existe buena comunicación, falta una buena relación entre el personal, dando lugar a un ambiente laboral nada grato; la rotación de personal genera gastos tan solo con realizar convocatorias para personal nuevo, entre otros gastos innecesarios.

Según Kart Fremont E, la productividad es hacer que el trabajo sea eficiente, integrando la tecnología, la estructura, los procesos administrativos y el personal; las empresas deben preocuparse por la productividad minimizando la rotación de personal, por ser éste un factor estratégico para la competitividad empresarial. (Fremont E. & Rosenzweig, 1988)

Para Kart Fremont la productividad es la que permite realizar un trabajo de la manera más adecuada, con resultados positivos para la empresa, para esto se debe tener en cuenta varias consideraciones, como llevar un control interno adecuado del personal, capacitaciones constantes

a los trabajadores, evitar la rotación del personal y remunerar adecuadamente a los trabajadores para que estos demuestren un buen desempeño laboral.

Dentro del grupo de empresas formales solo un 30% cumplen con todas las buenas prácticas laborales exigida por ley en nuestro país, informó Norberto Rossi, director de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE). Norberto Rossi considera que contar con buenas prácticas laborales es el camino perfecto para lograr un clima favorable a la productividad. Muchas empresas omiten algunos pagos porque lo consideran un costo elevado, pero no se dan cuenta de que es más caro tener al personal desmotivado. "Un empleado amargado y angustiado porque no le pagan lo justo es improductivo", advirtió al coincidir con José Fernando Agudelo Jaramillo (especialista en desempeño de The Edge Group Colombia), quien asegura que una persona comprometida con su trabajo tiene 200% más productividad que una no comprometida o satisfecha con las funciones que realiza. Implementar zonas de recreo, cafés, gimnasios, canchas de fútbol o salas de lectura son un elemento sustancial para la productividad, añadió Rossi. (Mendoza Riofrio, 2017)

Las buenas prácticas laborales en una empresa se ven reflejadas en la productividad, para que la productividad de la empresa crezca es necesario que exista alta motivación en los trabajadores, siendo uno de sus factores la remuneración, de acuerdo al Decreto Legislativo N°728. Valorar el trabajo de los empleados, permite su satisfacción laboral y que trabaje con eficiencia, permitiendo el incremento de la productividad.

Los trabajadores de esta empresa están amparados por el Decreto Legislativo N° 713 la cual designa días de vacaciones para que el personal pueda salir a tener un descanso, también tenemos la Ley N° 27735 la cual es la gratificación la cual se asigna a los trabajadores dos veces al año (Fiestas Patrias, Navidad). Estos beneficios ayudan a que los trabajadores desempeñen su labor con más eficiencia, y puedan ayudar en la producción de la empresa "FULL JEANS".

En Cusco, un caso particular es la empresa “FULL JEANS”, ésta tiene la actividad económica desde el año 2007, brindando los servicios de venta de ropa para damas y caballeros. En los últimos años, paralelo al crecimiento empresarial, la alta rotación del personal está teniendo un efecto adverso a la productividad en la empresa; el ingreso del nuevo personal, por la rotación, origina costos de capacitación, inducción, organización y desarrollo, así como la inversión de tiempo, ocasionando bajo nivel de productividad, el mismo que se traduce en rentabilidad y crecimiento empresarial casi nulo.

Al igual que toda empresa, “FULL JEANS”; objeto de estudio, necesita responder con rapidez a los cambios tan dinámicos de su entorno, así como estar atento a los cambios y crecimiento de sus competidores, fundamentalmente, minimizando la rotación de personal, considerado como el capital humano y estratégico de la empresa capaz de garantizar la productividad deseable.

La empresa “FULL JEANS”, fundamentalmente tiene por finalidad coadyuvar al mejor nivel de vida en la Región, a través de un buen vestir, con productos de calidad, como son las prendas de vestir que son ofrecidas en sus diversas instalaciones de la empresa; con trato amable, cordial y empático según su momento emocional de cada cliente; para hacer que estas situaciones puedan fidelizar a los clientes. Sólo es factible esta situación, a través de una gestión de personal con una rotación mínima, la misma que se constituye en un factor de confianza, motivación, satisfacción laboral en el logro de mayor nivel de productividad empresarial. La observancia y análisis empírica y rápida, de la alta rotación de personal en la empresa “FULL JEANS”, a lo largo del ejercicio económico anual último, destacándose la llamada temporada alta, en los meses julio y junio del 2015 al 2017, nos permitió concluir, que la alta rotación de personal observada afecta de manera significativa en la productividad empresarial; hecho que nos ha motivado elegir el presente tema de investigación.

De esta forma nace la idea de estudiar la influencia de la rotación del personal sobre la productividad de la empresa “Full Jeans” para alcanzar un nivel óptimo en su productividad y logre una participación importante en el mercado cusqueño. Por lo que se darán a conocer las posibles soluciones para resolver esta situación dentro de la empresa “FULL JEANS”, cómo implementar un mejor sistema para mejorar la productividad de esta empresa, minimizando la rotación de personal.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influye la rotación de personal sobre la productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de rotación en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?
- ¿Qué factores determinan la rotación del personal de la empresa Full Jeans, Cusco 2017?
- ¿Qué factores determinan la productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?

Objetivos

Objetivo general

Establecer la “influencia de la rotación del personal sobre la productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el 2017”.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de rotación en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017
- Determinar el nivel de productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017
- Determinar los factores que intervienen en la rotación del personal, de la empresa Full Jeans, Cusco en el año 2017.
- Determinar la productividad en la empresa Full Jeans, de la ciudad del Cusco en el año 2017

Justificación de la investigación

a. Relevancia social

Las personas se agrupan para formar organizaciones, los mismos que les permitan alcanzar objetivos comunes; la rotación de personal, es la consecuencia de ciertos factores internos o externos en la organización, que inducen una cierta actitud y comportamiento del personal que labora, incidiendo en la productividad empresarial.

El personal de una empresa, donde la política de gestión es de mínima rotación, tiene mayor nivel de satisfacción laboral, situación motivadora para una mayor productividad; que permite garantizar la atención oportuna y adecuada a las necesidades y expectativas del cliente actual y potencial.

b. Relevancia teórica

En este estudio, se utilizan las teorías de la gestión de capital humano, su aplicación en lo concerniente a la rotación del personal y su incidencia en la productividad de la empresa; una realidad concreta.

El presente trabajo formará parte de la base de datos para los micro y pequeñas empresas, teniendo el objetivo de servir como antecedentes para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

c. Relevancia metodológica

Este estudio tiene relevancia, porque la metodología descrita y utilizada servirá de referencia para otros estudios. Así también, la construcción de indicadores e instrumentos generarán la aplicación de los conocimientos sobre la gestión personal, rotación, y productividad en el sector de comercialización de productos textiles de vestir.

Presuposición filosófica

La iglesia adventista a través de una universidad creada por Dios, forma hombres con principios y valores que no se compran y se vendan. Aportando a nuestra sociedad sus conocimientos y servicios para el desarrollo sostenible, económico, el cual quedará como precedente para nuevas generaciones. En este marco, el verso que inspira la realización de este trabajo es el siguiente:

“Tuya es, oh Jehová, la magnificencia y el poder y la gloria y la victoria y el honor, porque todas las cosas que están en los cielos y en la tierra son tuyas, oh Jehová, es el reino, y tú eres excelso sobre todos” (Crónicas 29:11)

Como administradores y encargados de recursos de empresas ajenas o propias se debe hacer el uso correcto de los principios y valores correctos o dirigir en dicha área.

“Las riquezas y la gloria proceden de ti, y tu dominas, sobre todo; en tu mano esta la fuerza y el poder, y en tu mano el hacer grande y el dar poder a todos” (Crónicas 29:12)

Basados en este texto bíblico somos simples administradores de las riquezas que Dios puso sobre la tierra a quien le otorgue la misión de administrar debe asumir el cargo con mucha responsabilidad, ética y principios ya que de ello depende la conducción de llevar a un buen desempeño en su gestión o ruina del administrador.

“El que es fiel en lo muy poco, también en lo más es fiel; y el que en lo muy poco es injusto, también en lo más es injusto”

“Pues si en las riquezas injustas no fuiste fieles, ¿Quién os confiara lo verdadero?”

“Y si en lo ajeno no fuisteis fieles, ¿Quién os dará lo que es vuestro?”
(Lucas 16: 10, 11, 12)

Según los versículos mencionados en el libro de Lucas capítulo 16 los administradores deben ser honestos y fieles para quien los contrata, más allá de ser fiel a un ser humano que este sobre ellos, es a Dios a quien rendirán cuentas de su accionar, lo que indica que deberíamos asumir con mucho compromiso.

Capitulo II

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Loyola (2014), desarrolló la tesis “Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de Retail” en la Universidad de Chile, el estudio se desarrolló con el objetivo de diseñar un plan de acción a seguir, que le permita a la empresa disminuir la alta rotación de vendedoras en sus tiendas especialistas en la venta de ropa; en la metodología utilizada, mediante el diseño descriptivo, la autora analiza los factores que causan el alto índice de rotación, encontrando diferentes motivos, tanto internos como externos en las diferentes tiendas y departamentos al sur de Chile, tomadas como muestra de estudio. La investigación concluye que “todas las áreas de la empresa deben trabajar para que la empresa salga adelante y no pensar solo en su propia área”; asimismo establece que “nunca habrá un equilibrio que permita prosperar los problemas y dificultades de la rotación del personal” entre otros aspectos determina que “el sistema de comisiones, el horario de trabajo, el clima laboral y muchos otros factores de parte de la administración” son los factores que determinan la rotación del personal, la investigación finaliza recomendando a la empresa la obtención de una base de datos limpia y actualizada, un trabajo coordinado con las diferentes áreas dando prioridad a la solución de las dificultades en dicha empresa de Retail.

Antecedentes nacionales

OlívalCrisóstomo, Rotación en empresas pequeñas, medianas y grandes., Universidad Autónoma de Nuevo León, Lima, 2016.

El objetivo de su trabajo de investigación fue determinar la asociación del Programa de Flexibilidad laboral en la rotación del personal de la empresa JELL -E.I.R.L. -Villa el Salvador-2015.

Utilizaron como técnica de investigación la encuesta para identificar aspectos negativos en el interior de la empresa para reducir la alta rotación de personal de esta manera fidelizar a los trabajadores a la organización. Los resultados que encontraron fue que la empresa JELL E.I.R.L. tiene una alta rotación de personal. Por lo cual se deben aplicar los talleres en los trabajadores y reducir la alta rotación de personal cumpliendo las expectativas trazadas. Finalmente concluye que la aplicación del programa de flexibilidad laboral ayudaría a reducir la rotación de personal para un mejor desarrollo empresarial en la empresa JELL -E.I.R.L. Villa El Salvador.

Domínguez Renzo y Sánchez Freddy, Relación entre la rotación del personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013, Trujillo, 2013.

La empresa Cotton textil desarrolla su actividad en el sector textil algodonero en la que maneja procesos integrados desde el desmotado del algodón hasta la fabricación y acabado de telas a los que se suman los procesos de confección de prendas de vestir que realiza a través de su subsidiaria Cottongroup.S.A.A. El objetivo de su trabajo fue establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Trujillo 2013. El resultado principal fue que existe una relación inversamente proporcional entre la rotación de personal y la productividad. Llegó a determinar que el grado de rotación de personal de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afecta en la productividad y rentabilidad de la empresa. El resultado fue que más de la mitad de trabajadores no está satisfecho con su sueldo, esto puede afectar la productividad y el clima laboral. En caso extremo podría

redundar en la disminución del desempeño, el ausentismo, o en rotación voluntaria. Y concluye que si se mejora la parte administrativa interna de la empresa, la cual presenta deficiencias, se mejorará la productividad y rentabilidad de la empresa COTTON TEXTIL S.A.A. Planta de Trujillo.

Miller Ruiz, 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, Trujillo, 2016.

Tuvo como objetivo determinar el impacto de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa mencionada. Se utilizó el diseño de contrastación explicativo y, como instrumento de recojo de datos, la encuesta. Entre los resultados más relevantes del estudio se consideró que el índice de la rotación de personal tiene un promedio de 8.17% desde enero a setiembre del presente año. Se concluye que la influencia de la rotación de personal influye de manera negativa en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016.

La rotación de personal influye de manera negativa en la satisfacción de los colaboradores y esta repercute directamente en la disminución de la productividad. 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. 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. 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.

Antecedentes Locales

Luna MartínezGabriela, Rotación interna de personal en el banco internacional del Perú – Plaza Cusco período 2016, Cusco, 2016

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Banco Internacional del Perú, tuvo como objetivo describir la Rotación Interna de Personal en la Plaza Cusco de la mencionada empresa.

El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo; la población de estudio estuvo conformada por 98 colaboradores, de los cuales se recopiló información a través de un cuestionario elaborado específicamente para este trabajo. La muestra fue censal, la cual toma al total de la población. Con los resultados de la investigación se determinó que la rotación interna de personal en el Banco Internacional del Perú – Plaza Cusco – Periodo 2016, es regular, como se muestra en los resultados con un promedio de 2.9 según la escala de medición determinada, lo cual evidencia que la rotación interna de personal en la empresa se desarrolla de manera poco adecuada y que existen algunos aspectos que deben ser mejorados a la hora de desarrollar movimientos de personal. Los resultados generales de las dimensiones son: Promociones de personal de nivel regular con un promedio de 3.2, las transferencias de personal de nivel regular según el promedio de 2.7 y finalmente los descensos de personal de nivel regular con un promedio de 2.9 según la escala de medición establecida.

Marco histórico

La empresa “Full Jeans” tiene 19 años operando en el mercado cusqueño; por la trayectoria que tiene, consiguió clientes que frecuentan al establecimiento, gracias a la calidad y a precios accesibles, a la garantía que ofrece a sus compradores, por cambios y devoluciones por algún motivo razonable, y para evitar subjetividades del cliente de creer que se está perjudicado; estos aspectos generó la fidelización de clientes hacia la empresa; pero existen otros aspectos que tuvieron una

influencia en su crecimiento como la amplia gama de artículos que se ofrece a los clientes. El establecimiento en sus inicios contaba con un área de 25 metros cuadrados (marzo de 1998), para el año 2003 tuvo un almacén de unos 15 metros cuadrados. Su creación y crecimiento se inició con una razón social diferente, el año 2005 la empresa que se llamaba Club Jeans; el año 2007 se crea la empresa "Full Jeans" manteniéndose como tal hasta el momento; ese año (2007) se amplió el área de la empresa "Full Jeans" a 150 metros cuadrados, a partir de dicho año, empieza creciendo de manera significativa hasta que el año 2013 se amplía el área del local a 220 metros cuadrados, con lo que cuenta actualmente. Esta empresa se inició como un negocio familiar con una pareja de esposos y un colaborador, que era un miembro de la familia. Así como creció la empresa en lo que es el área o la infraestructura, realidad que exige mayor número de trabajadores para cada área, como vendedor, almacén, cajera y otros aspectos como la adquisición de un sistema y las cámaras de seguridad.

La rotación del personal en la empresa "Full Jeans", en los últimos años, tuvo un impacto negativo en la productividad de la empresa, probablemente por un alto índice de rotación de personal. Esto debido a que muchos colaboradores nuevos en el área de ventas no pudieron mantener su productividad durante algunos meses generando un desempeño no eficiente en el área de ventas. Otro aspecto que adquirió relevancia fue la incorporación de un sistema informático para el control de inventarios y almacén, surgiendo la necesidad (en los meses de octubre a febrero del año siguiente) de derivar algunos trabajadores del área de ventas al área de almacén, mejorando así el stock de los artículos, lo cual permitió tener un mejor control de la mercadería y por ende mejorar la atención al cliente a través de los vendedores.

Bases teóricas

Capital humano

El conocimiento se puede considerar como un activo estratégico que normalmente se encuentra en la gente (específicamente lo ubicamos como inteligencia humana), sin embargo, al conocimiento también se le encuentra en la propia organización, ya sea en el análisis de los valores, de la cultura o de los mismos procedimientos que posee. Para toda organización resulta necesario conocer los recursos y capacidades con que cuenta a fin de saber cómo emplearlos para enfrentar o superar las adversidades o bien, aprovechar las oportunidades. En el ámbito organizacional originalmente fue acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario (herramientas, máquinas, edificios, etc.) para incrementar la productividad del trabajo y de la inversión en la educación o el entrenamiento de la mano de obra como medios alternativos de lograr el mismo objetivo general de acrecentar la productividad. (Contreras, 2012)

Elementos del capital humano.

Según(Contreras, 2012), cada una de las dimensiones tiene diversos aspectos operativos que requieren ser planificados y detallados. Se define al capital humano en tres elementos: capacidad, comportamiento y esfuerzo y señala que:

- La capacidad se divide en tres subcomponentes: conocimiento, habilidad y talento.
 - El conocimiento lo representa como el contexto intelectual dentro del cual interactúa una persona.
 - La habilidad como la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea. Abarca desde las habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado.
 - El talento como la facultad innata para realizar una tarea específica sinónimo de aptitud.
- El comportamiento es la forma de manifestar la conducta de los valores éticos, creencias y relaciones ante el mundo, el comportamiento

combina respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulos situacionales.

- El esfuerzo es la aplicación consciente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto, promueve tanto la habilidad como el conocimiento y el talento.

Gestión de capital humano

(Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000), en su obra Gestión de personal, define la gestión de capital humano como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.”

Las organizaciones en el transcurrir del tiempo han evolucionado por los cuales estos cambios han incluido modificaciones en las estructuras organizacionales, lo cual a su vez, ha ocasionado la adopción de nuevos estilos de administración, siendo habitual encontrar en las instituciones, combinaciones de estilos de administración clásica acompañada de enfoque administrativo estratégico. (Cabarcas Ortega., 2006)

Según(Bejarano, 2013), es un proceso que se aplica al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa.

Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2009), las personas dejan de ser simples recursos organizacionales y son consideradas como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones, percepciones, etc. La cultura organizacional recibió un fuerte impacto del mundo exterior, con el que empezó a privilegiar el cambio y la innovación enfocados hacia el futuro y el destino de la organización.

El objetivo fundamental de la gestión de capital humano es hacer competitivo al personal para que estos hagan competitiva a la empresa; en tal sentido tenemos:

- **Objetivos Organizacionales.**La organización quiere lograr: utilidad, productividad, calidad, reducción de costos, participación en el mercado, satisfacción del cliente, etc.
- **Objetivos Individuales.**Las personas, según su perfil profesional o técnico, quieren lograr:un salario decoroso, beneficios sociales, seguridad, y estabilidad en el empleo, condiciones físicas y no físicasadecuadas, una carrera creciente de desempeño personal. (Chiavenato, 2009)

Uno de los propósitos de gestión de capital humano, es tratar de retener a los colaboradores el mayor tiempo posible en la organización; para el efecto, deben estar conscientes los administradores, que el personal debe tener un grado importante de satisfacción laboral y personal; en el contexto de la definición “rotación es el retiro voluntario o involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema debido al aumento de los costos de reclutamiento, selección y capacitación; se dice que los gerentes nunca podrán eliminar la rotación” (Robbins & Judge, 2009), en su libro “Comportamiento organizacional”

En ese sentido, se considera que la optimización de cualquier actividad dependerá del aprovechamiento del capital humano (mano de obra), ya que es una fuente de creatividad.

En la gestión de personal o capital humano, para mejorar la productividad, es necesario diseñar y organizar todos los procesos de trabajo en perspectiva a una efectividad corporativa. Se debe priorizar temas de selección, capacitación, motivación, socialización, remuneración a fin de reducir los niveles de rotación y el absentismo. (Ccollana Salazar , 2014)

Rotación del personal

La rotación de personal se refiere a “la cantidad de movimiento de empleados que entran y salen de una organización, ordinariamente expresados en términos de proporción de rotación. Dicha proporción para un departamento o una compañía, se convierte en un indicativo de la eficiencia

con que se están desempeñando las diferentes funciones de personal por parte del personal gerencial así como de parte de la gerencia de personal”. (Herbert J. Chruden y Arthur W. Sherman, 1978)

Por su parte (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 1999) señala, que “la rotación de recursos humanos es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; y se define por el volumen de personas que ingresan a la organización y las que salen de ella”.

Según Chiavenato (2009), la rotación es el flujo de salidas (desvinculaciones, despidos y jubilaciones) que debe compensarse con un flujo equivalente de entradas (admisiones) de personas, se explican de la siguiente manera:

- Desvinculación por iniciativa del Empleado: Ocurre cuando un empleado decide por motivos personales o profesionales terminar la relación de trabajo con el empleador.
- Desvinculación por iniciativa de la organización (despidos): Ocurre cuando la organización decide despedir empleados, sea para sustituirlos por otros más adecuados a sus necesidades, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir la fuerza laboral (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2008)

a. Causas de la rotación del personal

El problema de rotación de personal es prácticamente imposible de solucionar sin analizar los elementos internos y externos a la empresa, estos rebasan incluso a las posibilidades de las políticas gerenciales. Por consiguiente, los investigadores se han enfocado en ver cómo la disponibilidad de empleos y la insatisfacción laboral interactúan para dar como resultado el comportamiento de la rotación. (Romellon, 2001).

Puede existir infinidad de causas de rotación dentro de una organización, esto puede depender del tamaño de la empresa, el giro (a que se dedica), ubicación geográfica, satisfacción laboral, clima laboral, etc.; propone varios fenómenos relacionados a las causas internas y

externas a la organización (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2005)

b. Factores de la rotación del personal

En concordancia con los propósitos del trabajo de investigación y con el pensamiento de Robbins y Chiavenato, se asume como factores internos o empresariales y factores externos.

c. Factores internos empresariales en la rotación del personal.

Según (Perez Aguinaga, 2013) La rotación interna se define como el número de trabajadores que cambian de puesto, sin salir de la empresa, “La rotación interna ha demostrado ser una importante herramienta no solo de desarrollo para el personal, sino también se ha convertido en un elemento motivador eficaz frente a la rutina., entonces la rotación interna busca enfrentar a los trabajadores a situaciones totalmente nuevas, como incorporarse a los nuevos proyectos”, así tenemos:

- Las transferencias
- Los ascensos
- Las promociones
- Los descensos

Según Robbins y Chiavenato, entre los factores más relevantes tenemos:

- Beneficios sociales. Beneficios adicionales a la remuneración como planes de jubilación, planes dentales, fondo de ahorro, seguro de vida, gastos médicos, actividades de integración, música ambiental, planes de préstamos, etc.
- Características de supervisión. Tarea que debe ser equilibrada e institucional, con reglas conocidas por todos y sin favoritismos, con

medición de eficiencia que permitan alcanzar mejores niveles de productividad, manteniendo disciplina, minimizando desperdicios y cumpliendo las normas de gestión.

- Capacitación para el trabajo. El personal requiere de capacitación permanente para desarrollar su trabajo con competitividad, acorde al avance de la ciencia y tecnología, así como a las innovaciones asumidas por la empresa; capacitación para el desempeño con conocimiento, experiencia, habilidades y actitud con valores.
- Clima organizacional. Siendo uno de los parámetros de satisfacción laboral, es de importancia tomar en cuenta que el ambiente organizacional no esté enrarecido para evitar percepciones adversas a las expectativas de los colaboradores.
- Remuneración: Incentivo monetario percibido por el empleado como consecuencia de su desempeño en su puesto de trabajo.(Zambada, 2006)
- Motivación: es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. En una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con que vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (Zambada, 2006)
- Ambiente Laboral: Este término se refiere a las condiciones en las que se dan las relaciones laborales, incluye a la forma de trabajo en equipo, comunicación efectiva entre los compañeros y subalternos, etc. (Zambada, 2006)
- Satisfacción laboral: Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. (Robbins S. , 1998), dice que quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste y quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

d. Factores externos en la rotación del personal.

Como factores externos más relevantes, pueden citarse la situación de:

- a) Oferta y demanda del personal profesional, técnico y mano de obra no calificada en el mercado de capital humano,
- b) La situación económica,
- c) Las perspectivas de crecimiento de las organizaciones empresariales e institucionales, etc.

Factores Externos

Oferta laboral: Parte de las empresas en el mercado de trabajo. Cada empresa ofrece al mercado una cantidad de trabajo, la cual está determinada por la distribución diaria de su tiempo (el que es fijo) entre las actividades que realiza dentro del trabajo (trabajo) y las actividades que realiza fuera del mismo (ocio). (Morán Esparza)

Tecnología y Comunicación: se vislumbra atendiendo a la fuerza e influencia que tiene en los diferentes ámbitos y a las nuevas estructuras sociales que están emergiendo, produciéndose una interacción constante y bidireccional entre la tecnología y la sociedad. (Belloch, 2012)

e. Costos de la Rotación del personal.

Para hacer un cálculo de éste tipo, se deben tener en cuenta el límite máximo que podría soportar la empresa en porcentaje de rotación sin que esto la afecte significativamente. (Bejarano, 2013).

Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2009), las causas de rotación de personal generan costos a la empresa. Los cuales se pueden dividir:

- Costos Primarios: involucran los costos del reclutamiento, selección del registro e integración del personal.
- Costos Secundarios: involucran los costos de los efectos en la producción, de los efectos en la actitud del personal, costos extra

operacionales, costos extra de inversión y pérdidas en los negocios.

f. Medición de la rotación laboral

La medición de la rotación de personal, considera a los factores empresariales o internos, y factores externos a la organización, propuestos por Robbins y Chiavenato; porque contrasta y concilia dichos factores como causa del nivel de rotación de personal en una determinada empresa. La fuente de la información primaria, son las personas involucradas y comprometidas con el hecho social denominada rotación.

Según (Chiavenato, 2009), el cálculo del índice de rotación de personal se basa en la relación porcentual entre el volumen de entradas y salidas, los recursos humanos disponibles en la organización durante un cierto periodo.

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

Dónde:

A = Admisiones de personal durante el periodo considerado (entradas)

D = Desvinculación de personal por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados durante el periodo considerado (salidas)

PE = Promedio efectivo del periodo considerado. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo y dividiendo entre dos.

El índice de rotación de personal expresa un valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al promedio de empleados.

El índice de rotación de personal es una variable empresarial que mide cuál es el flujo de salidas y entradas de empleados en empresa y que sirve para planificar el departamento de Recursos Humanos y descubrir tendencias mediante la realización de gráficos de evolución. (Aguilar Ramos, 2015)

Productividad

La calidad y el nivel de vida de una sociedad depende, en cierta medida, de su productividad; la eficiencia con que los insumos se transforman en productos. De modo similar, la fortaleza competitiva de una empresa particular depende de su productividad; para seguir siendo competitiva, una empresa, debe cultura de mejora continua de su productividad; en el contexto de las cinco fuerzas de negociación cada vez más exigentes, como son los propios competidores, los clientes, los proveedores, las amenazas de nuevos ingreso y los ofertantes de productos o servicios sustitutos; más aún, si tomamos en cuenta la velocidad del proceso de la globalización, la presencia de nuevos e innovados productos tecnológicos y de las comunicaciones (Cancho Palomares , 2017)

Producto, según (Mertens, 1999), las empresas entienden no sólo cantidades sino también la calidad del producto y proceso (desperdicio) alcanzada, la flexibilidad para adaptarse rápidamente a nuevas demandas o situaciones en el mercado, el diseño del producto que le hace distinguir frente a los competidores, el servicio al cliente en el momento de la venta y posterior a ésta e incluso, la generación de nuevos valores agregados al cliente. Como insumo se tiene, a parte de los factores tradicionales de la producción, el factor tiempo y especialmente, el tiempo del flujo del proceso productivo

(Hammer, 2007)Argumenta que las empresas que en la actualidad tienen buenos resultados no se apoyan en un plan sagaz o en un concepto de moda, sino en la innovación. Su fórmula para lograr una sólida ventaja en el mercado se expresa como sigue: “Depende de cómo se realice el trabajo regular, común, básico. Si uno puede hacer ese

trabajo más rápido, más barato y mejor que el competidor, entonces podrá barrer el piso con él, sin trucos de contabilidad. La incansable innovación en las operaciones es la única forma de establecer una ventaja permanente.”

Definición de Productividad

Según,(Fremont & Rosenzweig, 1988)la productividad se define como: “La clave no es trabajar más, sino hacerlo eficientemente, integrando la tecnología, la estructura, los procesos administrativos y el personal o sea obtener más salidas (bienes o servicios que produce una empresa) con la misma cantidad de entradas con las que antes trabajaba”.

El autor (Nuñez B., 2007), considera que el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La producción, a través de ésta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados.

(Galindo & Rios, 2015), definen la productividad como una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

(Koont & Weirhrich, 2004)Explican, que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad.

La productividad referida a los colaboradores, es sinónimo de rendimiento; en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo, con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. (Robbins & Coulter, Administración (8ª. Edición), 2005)

Según (Ccollana Salazar , 2014)para mejorar la productividad es necesario diseñar y organizar todos los procesos de trabajo en perspectiva a una efectividad corporativa. Como organización se debe priorizar temas de selección, capacitación, motivación, socialización, remuneración a fin de reducir los niveles de rotación y el absentismo. Se hace referencia al sistema de recompensas intrínsecas y extrínsecas (salario) y concluye que un sistema de remuneración influye en las decisiones de los trabajadores ya que ellos tienden a escoger a las mejores empresas que brindan mayores niveles de recompensa. El talento humano hace que las organizaciones sean productivas y competitivas, por lo cual se hace ineludible el compromiso del trabajador con su organización, desvirtuando cualquier conflicto que deteriore su estadía en la empresa.

La productividad, es la labor eficaz que desempeñan las personas cuando actúan en diferentes organizaciones, de las cuales podemos ver en el esquema propuesto por (Cequea, Rodríguez Monroy, & Núñez Bottini, 2011) donde son considerados como: dimensión psicológica y dimensión psicosocial; éstas comprenden a los:

- Factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales: la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización.
- Los factores grupales: la participación, la cohesión y la gestión de conflictos.

- Los factores organizaciones: la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo. Factores que facilitan el uso eficiente de los diversos recursos para generar y dar más valor al producto a favor del cliente.

Todos estos factores tienen impacto en la productividad de la organización y son abordados en el presente trabajo de investigación.

Factores que influyen en la productividad.

Según(Schroeder, 2002), en el contexto de la productividad, definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados; los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

(Fietman, 1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se dan por:

- Recursos Humanos. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.
- Maquinaria y Equipo. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.
- Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Según (Bocigas, 2015)los factores más relevantes de la producción son:

- a) **Inversión y ahorro en capital físico y nuevas tecnologías.** Todo trabajo, aunque desempeñado por una persona, se apoya en una estructura física. Por ello, proporcionar al trabajador una infraestructura adecuada es imprescindible para el desempeño de su labor. Así mismo, la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías permitirá, no sólo incrementar la eficiencia del capital, sino también mejorar la forma en la que el capital asiste al trabajador, aumentando así la productividad de los recursos humanos.
- b) **Capital humano:** la formación de un trabajador tiene un efecto positivo directo en la productividad. Cabe esperar que cuanto mayor sea la preparación y los conocimientos que un trabajador tiene sobre la función que realiza, mejor será su desempeño y los resultados en cuanto a calidad y tiempos de trabajo.
- c) **Logística del trabajo:** En este apartado se engloban todas aquellas actividades relacionadas con las habilidades directivas de una empresa. Factores como la forma de planificar el trabajo, la gestión operativa de este, el modo de delegación y control por parte del supervisor y las formas de comunicación dentro de una empresa también tienen un impacto en el rendimiento del trabajador. Cuando estas actividades se llevan a cabo de manera adecuada, la tarea a la que prestan apoyo también se ejecuta de manera más eficiente.
- d) **Tamaño de la empresa:** Muy relacionado con el punto anterior, el tamaño de una empresa condiciona la productividad de sus recursos humanos; siendo las empresas grandes más productivas que las de menor tamaño. De este modo, las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes en adelante) cuentan con numerosas desventajas frente a las grandes empresas que influyen negativamente en la productividad:
- Dificultad para aprovecharse de economías de escala.
 - Bajo poder de negociación con clientes, acreedores y proveedores.
 - Dificultad para aprovecharse de economías de alcance.
 - Menor capacidad para invertir en I+D.

- Mayor temporalidad que frena las inversiones a largo plazo.
- Estructura que dificulta la división y especialización en el trabajo.

Indicadores de productividad.

Según (Heinz, 2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- Eficiencia, está vinculada a la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad, únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido; se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización, se busca a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficaz para toda la organización, que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.
- Efectividad, es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos; permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.
- Eficacia, valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Medición de la productividad.

Según, (Gaither & Frazier, 2000), la productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados, y propusieron la siguiente medida.

$$Productividad = \frac{\text{Cantidad de productos realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es decir:

$$Productividad = \frac{\text{Productos o servicios}}{\text{Mano de obra + energía + efectivo + materia prima + equipos + información}}$$

La fórmula de productividad es el indicador de productividad que determina la cantidad producida o atendida por unidad de recursos utilizados o invertirlos para producirla o atenderla. (Mejía Cañas, 2013)

Una empresa mejora su productividad, incrementando sus productos o reduciendo sus insumos.

El concepto de productividad se complementa con la idea de la rentabilidad en las empresas, entendida ésta: que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable. Pero lo correcto al momento de evaluar la rentabilidad de una empresa es evaluar la relación que existe entre sus utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que ha utilizado para obtenerlos. Y para hallar esta rentabilidad, se hace uso de indicadores, índices, ratios o razones de rentabilidad, de los cuales, los principales son los siguientes:

- **ROA.** El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés), mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades. La fórmula del ROA es:

$$ROA = (\text{Utilidades (resultados del ejercicio)} / \text{Activos}) \times 100$$

- **ROE.** El índice de retorno sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa

para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado. La fórmula del ROE es:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

- Por otra parte, la **rentabilidad sobre ventas**. Es el índice de rentabilidad sobre ventas, mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera. La fórmula del índice de rentabilidad sobre ventas es:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (\text{Utilidades} / \text{Ventas}) \times 100$$

- **Índice de Productividad**. Se utiliza con el fin de medir el progreso de la productividad, como punto de comparación, según (Chiavenato, 2009) pueden ser:

- La productividad observada: es la productividad medida durante un periodo definido (día, semana, mes, año) en un sistema conocido (taller, empresa, sector económico, departamento, mano de obra, energía, país).
- El estándar de productividad: es la productividad base o anterior que sirve de referencia.

$$\text{Índice de productividad} = \frac{(\text{Productividad observada}) \times 100}{\text{Estándar de productividad}}$$

$$\text{Índice de productividad} = \frac{(\text{Ventas mes}) \times 100}{\text{Promedio vendido}}$$

Dimensiones de productividad

Para el proceso del presente trabajo de investigación, se asume como (operacionalización) las dimensiones de productividad, a los factores propuesto por Schroeder (2002): la inversión de capital, la

investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

Los mismos que son considerados dentro de las dimensiones:

- Entorno(investigación y desarrollo, políticas gubernamentales).
- Las características de la organización (inversión de capital, tecnología, valores, actitudes sociales).
- Las características del trabajo (descripción de puestos y perfil del personal).
- Las aptitudes y actitudes de los individuos.

Marco conceptual

• **Comercialización:** Comercialización es la acción y efecto de comercializar (poner a la venta un producto o darle las condiciones y vías de distribución para su venta). La noción de comercialización tiene distintos usos según el contexto. Es posible asociar la comercialización a la distribución o logística, que se encarga de hacer llegar físicamente el producto o el servicio al consumidor final. El objetivo de la comercialización, en este sentido, es ofrecer el producto en el lugar y momento en que el consumidor desea adquirirlo.

• **Producción:** La producción es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor. El verbo producir, por su parte, se relaciona con engendrar, procrear, criar, procurar, originar, ocasionar y fabricar. Cuando se refiere a un terreno, por ejemplo, producir es rendir fruto. Por otra parte, cuando la palabra producir se aplica a una cosa, quiere decir rentar o redituar interés.

Rotación del personal:

Se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.

- **Desempeño laboral:** El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.(Araujo & Martín, 2007)
- **Satisfacción laboral:** Es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo y esta tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado(Judge & Hulin, 1993)
- **Capacitación:** La capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. (Jaureguiberry)
- **Clima organizacional:** Un conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados de una organización, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado (Ciampa, 1990)
- **Competitividad:** Es un proceso en el cual se puede ver crecimiento en el entorno económico y social por que las empresas están comprometidas con sus clientes a dar el mejor servicio o productos y cada vez mejorarlo para que esto se pueda realizar también se necesita que dentro de la empresa haya un departamento de recursos humanos, aunque en la actualidad se cree que es un departamento que casi no hace nada pero es parte fundamental para que la empresa tenga una buena dirección y tener control de cada situación que pase en interior o exterior de la empresa. Los

recursos humanos tiene varias tareas que está encargada por ejemplo son la capacitación, el reclutamiento selección podemos decir de esta última tarea que tiene es parte importante para la productividad o servicio que se quiere dar la organización por eso de tal manera es poder saber contratar el personal adecuado y la experiencia necesaria para que pueda laborar de manera eficiente en la empresa. En esta investigación nos daremos cuenta que es lo que han hecho las empresas para ser más competentes en el mercado que cada es más exigente y como han podido conseguir una globalización a nivel mundial por su buena toma de decisiones y estrategias.(Berumen, 2006)

- **Capital Humano:**El capital humano es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. Se calcula como el valor actual de todos los beneficios futuros que espera obtener esa persona con su trabajo hasta que deje de trabajar. Sumado al capital financiero representa la riqueza total de una persona o empresa.(Angeles & Grandia dopico, 2005)

- **Ausentismo:** Designa la falta o ausencias de los empleados en el trabajo, en un sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo, ya sea por falta, retardo o algún otro motivo.

Productividad:

Es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos.Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles.

- **Remuneración:**El salario o remuneración es uno de los elementos importantes en el mantenimiento de una relación de trabajo armónico. El salario es la plusvalía del esfuerzo físico o mental que contribuye en el

proceso productivo a obtener un bien de uso o brindar un servicio. Se define como remuneración a la contraprestación que se brinda en dinero o en especie al trabajador por poner a disposición del empleador su capacidad de trabajo.(El Salario y los trabajadores, 2011)

- **Proceso Productivo:** Un proceso de producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor.

Cabe destacar que los factores son los bienes que se utilizan con fines productivos (las materias primas). Los productos, en cambio, están destinados a la venta al consumidor o mayorista

- **Selección del personal:** Consisten elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

- **Oferta de trabajo:** La oferta de trabajo estaba representada por el conjunto de la población de un país, cualquier especie animal se multiplica en proporción a sus medios de subsistencia, y ninguna puede hacerlo por encima de ellos. (Smith, 1988(1776), pág. 162)

- **Demanda de trabaja:**La demanda de asalariados se incrementa necesariamente con el aumento del ingreso y del capital de cada país, y sin ello no puede aumentar. El aumento del ingreso y del capital es el incremento de la riqueza nacional. (Smith, 1988(1776), pág. 152)

- **Línea de productos:**Es un grupo de productos relacionados entre sí que se ofrecen a la venta. Al contrario que la agrupación de productos en la que varios productos se combinan en uno, la creación de líneas de productos implica el ofrecer varios productos relacionados entre sí, pero de forma

individual. Una línea puede comprender productos de varios tamaños, tipos, colores, cantidades o precios.

- **Valores:** Son impresiones subjetivas de agrado o desagrado, que las cosas nos producen a nosotros y que nosotros proyectamos sobre las cosas. Se ha acudido entonces al mecanismo de la proyección sentimental; se ha acudido al mecanismo de una objetivación, y se ha dicho: esas impresiones gratas o ingratas, que las cosas nos producen, nosotros las arrancamos de nuestro yo subjetivo y las proyectamos y objetivamos en las cosas mismas y decimos que las cosas mismas son buenas o malas, o santas o profanas. (García Morente, 1992)
- **Investigación:** Es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad. Una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, o mejor, para descubrir no falsedades parciales. (Ander Egg, 1980).
- **Desarrollo:** Se entiende como desarrollo, la condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y los sistemas naturales. Para ello se utilizarían tecnologías que no se encuentran en contradicción con los elementos culturales de los grupos involucrados. (Giovanni E. Reyes, 2007).
- **Políticas gubernamentales:** Las políticas gubernamentales son las acciones que un gobierno emprende para resolver las necesidades de la población, se les denomina también como Políticas Públicas. Manuel Canto Chac las define como "caminos o rutas de acción pública", cuentan con tres elementos básicos: orientación normativa, relevancia social y sustento legal. (Meny, 1999)

- **Inversión de Capital:** La inversión de capital o CAPEX es un término utilizado para designar el dinero que una empresa invierte en activos físicos. Es un concepto importante para entender las cuentas de una empresa. Las empresas utilizan la inversión de capital en el desarrollo de un nuevo negocio, o como una inversión a largo plazo. Esto puede ser la adquisición de una oficina nueva, un nuevo almacén o la renovación de maquinaria. Los CAPEX pueden ser activos físicos nuevos o una expansión del valor de un activo ya existente. El activo adquirido u optimizado habitualmente encaja en una de estas tres categorías: propiedad, industria (maquinaria) o equipamiento. (IG, 2012)
- **Tecnología:** Conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes, servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de las necesidades esenciales y los deseos de la humanidad. (Doval, 1995)
- **Actitudes sociales:** Al definir la actitud se da a entender que se trata de un estado interno de la persona. Por tanto, no es tanto que resida en el ambiente externo a ella, pero, tampoco es una respuesta manifiesta y observable. Precisamente, la actitud se concibe como algo que media e interviene entre los aspectos de ambiente externo, que son los estímulos del gráfico de arriba, y las reacciones de la persona, es decir, sus respuestas evaluativas manifiestas. (Chaiken, 1993).
- **Descripción de puestos:** Una descripción de puesto es un documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de ejecución. (Humanos, 2006)
- **Perfil del Personal:** Es el conjunto de capacidades y competencias que posee una persona, que le permitirá asumir responsabilidades propias de una determinada profesión. El analizar nuestro perfil personal/profesional tiene una triple funcionalidad porque nos puede servir para introducirlo en

el CV, como un párrafo breve justo debajo de los datos personales, en la carta de presentación a la hora de hablar de nosotros/as mismos/as y así, tanto en un sitio como en el otro o en ambos sitios, el seleccionador tendrá una idea de cómo somos y hacia donde nos dirigimos antes de conocer que hemos estudiado o en qué tenemos experiencia. Por último también nos puede ayudar a la hora de responder a determinadas preguntas en las entrevistas de trabajo. (Profesional, 2015).

- **Aptitudes:** Es cualquier característica psicológica que permite pronosticar diferencias inter-individuales en situaciones futuras de aprendizaje. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.

Mientras que en el lenguaje común la aptitud solo se refiere a la capacidad de una persona para realizar adecuadamente una acción o tarea, en psicología engloba tantas capacidades cognitivas y procesos como características emocionales y de personalidad. Hay que destacar también que la aptitud está estrechamente relacionada con la inteligencia y con las habilidades tanto innatas como adquiridas fruto de un proceso de aprendizaje. (Abozzi, 1998)

- **Actitudes:** La actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada. (Abozzi, 1998)

Capítulo III

Materiales y Método

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptiva-explicativa dado que se describen los factores que intervienen en la productividad de las ventas como en la rotación del personal; así como los índices de productividad y rotación de personal; para luego establecer la relación de influencia de la variable independiente y la variable dependiente.

La investigación es en un primer momento descriptiva, porque “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Canahuire Montafur, Endara Mamani, & Morante Rios, 2015)

Diseño de investigación

El diseño de este estudio es no experimental, dado que no se manipulan las variables de estudio; además, según la temporalidad, es transversal porque las mediciones se realizan en un solo momento. (Roberto Hernández Sampieri, 2010)

El nivel de esta investigación es aplicativo, porque utiliza conocimientos y teorías sobre la gestión de capital humano y de productividad, para aplicarlos en una realidad conocida y tiene como objetivo investigar soluciones a problemas prácticos; cuya conclusión es la influencia de la rotación en la productividad de la empresa Full Jeans.

Para esta investigación se plantea un problema totalmente específico, la cual incluye variables que serán sujetas a medición o comprobación, así mismo se contrastará la hipótesis general planteada.

Descripción del área de estudio

La presente investigación se realizó durante los meses julio 2015 a junio del 2017 en la empresa “Full Jeans”. A continuación, se detalla la información de la empresa. El local principal de la empresa “Full Jeans” está ubicado en la Calle Pera Número 505, del centro histórico de la ciudad del Cusco. Sus referencias principales son:

- Razón Social: “Full Jeans”
- Dirección: calle pera 505 Cusco – Cusco
- Ruc: 10074703891
- Giro de la empresa: venta de ropa y calzados
- Tutor Empresarial: Percy Huamani Cueva

Población y muestra

Teniendo en cuenta el estudio y por criterio del investigador, se consideró como población de estudio a todos los trabajadores de la empresa “Full Jeans” referenciados en la tabla N° 1; considerando que la cantidad es finita y escasa, no se utilizó muestreo; por tanto, la muestra de estudio corresponde al total de la población que son los 25 sujetos que laboran en la entidad de estudio.

Tabla 1 Personal de la empresa Full Jeans, 2017

Puesto	Cantidad
El gerente general	1
Analista de sistemas	2
Cajera	2
Almacenero	2
Jalador	2
Vendedores.	14
Limpieza	1
Seguridad	1
TOTAL	25

Hipótesis

3.5.1. Hipótesis general

H₀: La rotación del personal influye en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco - 2017

H₁: La rotación del personal no influye en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco – 2017

Identificación de variables

Variable dependiente

- Productividad de la empresa “Full Jeans”

$$y = f(E, Co, Ct, Ap, Ac)$$

E: Entorno

Co: Características de la organización

Ct: Características del trabajo

Ap: Aptitudes

Ac: Actitudes

Variable independiente

- Rotación del personal. **X**

$$X = f(f \text{ internos}, f \text{ externos})$$

Objetivo:

Xy



Operacionalización de variables.

Tabla 2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Productividad	Índice De Productividad	$\frac{()}{}$	Ficha de registros de datos
	Factores	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno del individuo - Entorno de la organización - Características del trabajo - Actitudes de los individuos 	Cuestionario
Rotación Del Personal	Fluctuación Del Personal	<p>Donde: A = Admisiones de personal durante el periodo considerado (entradas) D = Desvinculación de personal por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados durante el periodo considerado (salidas) PE = Promedio efectivo del periodo considerado. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo y dividiendo entre dos.</p>	Ficha de registros de datos
	Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Beneficios sociales - Supervisión - Programas de capacitación 	Cuestionario

	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Satisfacción laboral. - Clima organizacional - Acompañamiento - Políticas internas - Utilidades - Recursos necesarios - Expectativas del trabajador - Objetivos personales - Motivación Confianza 	
Factores Externos	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta laboral - Situación económica regional - Tecnología y comunicación - Demanda del mercado laboral 	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo en cuenta la naturaleza de las variables de estudio, en la presente investigación se consideró para la recolección de datos del trabajo de campo mediante los registros existentes; así mismo para profundizar a detalle los factores se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Recolección de datos y procesamiento

Para la obtención de los datos se procedió a recolectar los datos de la empresa de los registros de personal y registros de ventas; los mismos fueron procesados con ayuda del programa estadístico Excel. Para ahondar en el estudio y determinar los factores que intervienen en ambas variables se procedió a aplicar el cuestionario de percepción a la población de estudio en diferentes momentos en los cuáles el personal estaba libre de las funciones, previamente se orientó en qué consistía el cuestionario y la importancia de la veracidad de los datos que deberían considerar al momento de contestar.

Siendo que el instrumento utilizado es el cuestionario con preguntas cerradas, se entregó a cada trabajador un cuestionario para ser respondido de manera totalmente anónima; hecho que garantiza la objetividad de las respuestas; constituyéndose en uno de los elementos de confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la escala de Likert.

Instrumentos

Este estudio utilizó dos instrumentos; el primero fue una ficha de recolección de los datos de la empresa y su personal y el otro el cuestionario cerrado dirigido a los colaboradores (empleados).

Para determinar tanto la productividad como la rotación del personal, se diseñó una ficha de recolección de datos; para que a partir de los registros de planilla, compras y ventas de julio del 2015 a julio del 2017 se contemplen los datos, como evidencia de los propios documentos con los cuáles cuenta la empresa.

El segundo instrumento fue un cuestionario debidamente validado por juicio de expertos y cuya confiabilidad arrojó un Alpha de Cronbach de ,696; indicando que su confiabilidad es media alta; este instrumento fue aplicado para conocer los factores que determinan la rotación del personal en la productividad de la empresa; teniendo en cuenta el instrumento creado por (Paulini & Sánchez Llerena, 2013) a fin de complementar por qué los empleados rotan en la empresa y qué factores afectan la productividad de las ventas.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos se procesaron utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales cuyos resultados se presentaban en tablas y gráficos. Las inferenciales se utilizan específicamente para encontrar la relación entre las variables de estudio. En el procesamiento de los datos se utiliza Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS v.16; y para el análisis de la información, se procedió a utilizar el método hipotético deductivo, así como el inductivo.

Capítulo IV

Resultados y discusión

Resultados descriptivos

Nivel de rotación del personal en la empresa Full Jeans

Teniendo en cuenta que el mantenimiento de una política salarial restrictiva origina un flujo continuo del personal y con ello una elevada rotación de personal, que puede resultar mucho más costoso; actualmente, en la empresa "Full Jeans", según los resultados de la presente investigación se tiene un nivel de rotación de personal aparentemente aceptable, como se puede apreciar en los resultados en la tabla 3; ya que considerando que Robbins y Chiavenato, establecen que "es la relación porcentual entre el volumen de entradas y salidas, los recursos humanos disponibles en la organización durante un cierto periodo (mes, semestre, año)".citado en (Aguilar Ramos, 2015).

Los resultados muestran que el índice de rotación de personal es elevado en los meses de setiembre (16,00%), noviembre (28,00%) y octubre (20,00%) del segundo semestre del año 2015; al parecer considerando que la empresa estaba en sus inicios aún se estaba seleccionando personal y éste no se encontraba conforme.

En el año 2016, se observa que en los meses de febrero y noviembre (12%) y marzo (32.00%); se registraron los más altos índices de rotación, siendo este último el más elevado de todo el periodo. En el primer semestre del 2017; al igual que en el 2016, también se registran altos índices de rotación básicamente en enero (16,00%), febrero (12,00%), marzo (20,00%), abril (12.00%) y junio (24.00%).

Dentro del periodo los datos estadísticos muestran un promedio del 12,23%; siendo un índice saludable, ya que como manifiesta Bernadette Kenny en la revista "Forbes" "Aunque una tasa de rotación de empleados nula puede ser lo ideal, no es probable que ocurra, cualquier caso por debajo del 15% anual se considera saludable y no es motivo de alarma" (Schreiner, 2018)

Tabla 3 Índice de rotación del personal de la empresa Full Jeans, periodo 2015-2017

Año/ Meses	Nº de trabajadores	Ingresos	Ceses	Índice De Rotación (%)	
2015	Julio	25	0	0	0.00
	Agosto	25	0	0	0.00
	Septiembre	25	4	4	16.00
	Octubre	25	5	5	20.00
	Noviembre	25	7	7	28.00
	Diciembre	25	0	0	0.00
2016	Enero	25	0	0	0.00
	Febrero	25	3	3	12.00
	Marzo	25	8	8	32.00
	Abril	25	0	0	0.00
	Mayo	25	1	1	4.00
	Junio	25	0	0	0.00
	Julio	25	0	0	0.00
	Agosto	25	0	0	0.00
	Septiembre	25	1	1	4.00
	Octubre	25	2	2	8.00
	Noviembre	25	3	3	12.00
	Diciembre	25	0	0	0.00
2017	Enero	25	4	4	16.00
	Febrero	25	3	3	12.00
	Marzo	25	5	5	20.00
	Abril	25	3	3	12.00
	Mayo	25	0	0	0.00
	Junio	25	6	6	24.00
		PROMEDIO			12.23

Fuente: Elaboración propia

Factores que determinan la rotación del personal

Factores internos que determinan la rotación del personal en la empresa Full Jeans

Teniendo en cuenta que los factores que determinan la rotación de personal son múltiples; bajo el enfoque teórico existen ciertos factores a nivel interno que determinan un mayor nivel de rotación, uno de ellos es el factor salarial; en este aspecto, en la empresa “Full Jeans” en la tabla 4; observamos que un acumulado de un 36% de los trabajadores manifiestan no estar de acuerdo con la remuneración que perciben, ya que señalan que una mejor remuneración les crea mayor motivación, asimismo un 56% están de acuerdo con los beneficios sociales el restante manifiesta indiferencia o desacuerdo. Referente a la supervisión un acumulado del 72% concuerda en que la supervisión de su trabajo es como un acompañamiento para mejorar su desempeño y no le produce tensión; lo que implica que al 28% si le produce tensión y no está de acuerdo con la supervisión de su trabajo; en cuanto a la capacitación se observa que un acumulado del 84%, está de acuerdo con los programas de capacitación que se le brinda dado que les permite mantener y mejorar su desempeño y vislumbran un futuro mejor por el desarrollo de sus competencias.

En cuanto al ambiente laboral se aprecia que un acumulado de 68% está de acuerdo con el entorno en el que labora siendo este un aspecto favorable para el desarrollo de la empresa, con respecto a la satisfacción laboral un acumulado de 76% indica estar de acuerdo por lo que se concluye que los trabajadores se sienten a gusto con la actividad que desarrollan, mientras que el resto manifiesta desacuerdo o indiferencia. Con referencia al clima organizacional un 52% indica estar de acuerdo lo cual refleja una mejor productividad y un desempeño positivo, un acumulado de 72% manifiesta estar de acuerdo con respecto al acompañamiento, ya que es necesario para la comunicación lo cual permite apoyarse en la realización de actividades. El 56% indica estar de acuerdo con las políticas internas que se da en la empresa Full Jeans siendo importante para un

mejor desarrollo de las actividades, mientras que el resto manifiesta indiferencia y desacuerdo. Respecto a las utilidades un acumulado de 56% manifiesta estar en desacuerdo por lo que se concluye que el beneficio que brinda la empresa no favorece a la mayoría, el resto de los trabajadores señala estar de acuerdo y hasta muy de acuerdo. Con relación a los recursos necesarios un acumulado de 84% indica estar de acuerdo, mientras que el resto se muestra indiferente.

Las expectativas que tienen los trabajadores en relación al lugar en el que laboran son buenas, ya que el 84% indica estar de acuerdo por lo que se concluye que el ambiente en el que se labora es cómodo y seguro. En relación a los objetivos trazados en dicha empresa el 88% está de acuerdo, por lo tanto, cada uno de los empleadores tiene bien claro cuáles son sus metas y sus obligaciones. El 84% manifiesta estar de acuerdo con la motivación y confianza que brinda la empresa Full Jeans, siendo un indicador positivo ya que es fundamental para el bienestar de los empleadores

Tabla 4 Factores internos de la rotación del personal

	Remuneración.	Beneficios sociales		Supervisión	programas de capacitación		Ambiente laboral	Satisfacción laboral.	Clima organizacional	Acompañamiento	Políticas internas	Utilidades	Recursos necesarios	Expectativas	Objetivos	Motivación y confianza.												
Muy en desacuerdo	2	8	0	0	2	8	0	0	1	4	0	0	1	4	0	0	2	8										
		%		%		%		%		%		%		%		%		%										
En desacuerdo	5	20	2	8	2	8	1	4	4	16	1	4	6	24	3	12	3	12	9	36	0	0	1	4	0	0	2	8
		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%
Indiferente	2	8	9	36	3	12	3	12	3	12	5	20	5	20	4	16	6	24	5	20	3	12	2	8	3	12	0	0
		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%
De acuerdo	16	64	13	52	16	64	18	72	1	56	1	44	1	40	1	60	1	44	9	36	1	64	1	64	1	64	1	76
		%		%		%		%	4	%	1	%	0	%	5	%	1	%		%	6	%	6	%	6	%	9	%
Muy de acuerdo	0	0	1	4	2	8	3	12	3	12	8	32	3	12	3	12	3	12	2	8	5	20	5	20	6	24	2	8
		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%

Fuente: Elaboración propia

Factores externos que determinan la rotación del personal en la empresa Full Jeans

Teniendo en cuenta que los factores que determinan la rotación de personal son múltiples; bajo el enfoque teórico existen ciertos factores a nivel externo que determinan un mayor nivel de rotación, uno de ellos es el factor de oferta laboral; en este aspecto, en la empresa "Full Jeans" en la tabla 5; observamos que un acumulado de un 52% manifiesta estar de acuerdo, mientras que el resto se muestra en desacuerdo e indiferente, con respecto al mercado laboral un 56% indica estar en desacuerdo, ya que no existe un correcto funcionamiento lo cual provoca una inestabilidad y un coste económico que no es favorable para el crecimiento económico.

En relación a la actual situación económica indica que es buena ya que un 60% está de acuerdo, por lo tanto, el desarrollo económico es positivo. Observando la demanda en el mercado laboral el 72% está de acuerdo por lo tanto se puede evidenciar que la empresa busca obtener un máximo beneficio. Respecto a las tecnologías y comunicaciones la gran mayoría 60% indica estar en desacuerdo, ya que existen deficiencias y falta de actualización con las nuevas tecnologías. En cuanto al estancamiento y demanda en el mercado laboral se puede observar que el 56% está de acuerdo, por ello el factor de la motivación es fundamental ya que mediante el descontento de un trabajador se produce el estancamiento en el mercado laboral.

Tabla 5 Factores externos de la rotación del personal de la empresa Full Jeans, periodo 2015-2017

	Oferta laboral		Mercado laboral		La situación económica		Demanda en el mercado laboral.		tecnológicos y comunicaciones,		Estancamiento y demanda en el mercado laboral.	
Muy en desacuerdo	2	8,0%	2	8,0%	3	12,0%	3	12,0%	1	4,0%	2	8,0%
En desacuerdo	4	16,0%	6	24,0%	1	4,0%	0	0,0%	4	16,0%	3	12,0%
Indiferente	6	24,0%	6	24,0%	6	24,0%	4	16,0%	10	40,0%	6	24,0%
De acuerdo	13	52,0%	11	44,0%	1	52,0%	17	68,0%	7	28,0%	11	44,0%
Muy de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	2	8,0%	1	4,0%	3	12,0%	3	12,0%

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 6, se observa que tanto los trabajadores concuerdan en los factores internos(57,14%) como los externos(48%), determinan que el personal deje el trabajo por otras opciones en el mercado pese a que la mayoría está conforme con la remuneración y capacitaciones recibidas, sin embargo dada la demanda del mercado laboral y el avance de las comunicaciones y la tecnología representan nuevos retos y a pesar del estancamiento económico de la región, los trabajadores buscan nuevas propuestas laborales que les permitan crecer y tener un trabajo más seguro.

Tabla 6 Factores determinantes de la rotación del personal de la empresa Full Jeans

Categorías	Rotación de personal	
	Factores internos	Factores externos
Muy en desacuerdo	4.29	8.67
En desacuerdo	10.29	12.00
Indiferente	15.14	25.33
De acuerdo	57.14	48.00
Muy de acuerdo	13.14	6.00
Total	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

Productividad en la empresa Full Jeans

Considerando que la productividad dentro del rubro de ventas, está dada tanto por el monto de ventas como por los costos totales invertidos dentro de un determinado periodo; para el cálculo es necesario determinar el total de los recursos utilizados y la remuneración del personal; por ello, tal como se observa en la tabla 7; dentro de la empresa Full Jeans, los salarios varían desde 1000 soles a 5000 soles; teniendo un costo total en remuneraciones de 42 100 soles mensuales.

Tabla 7 Remuneración mensual del personal de la empresa Full Jeans-2017

Puesto laboral	N° de trabajadores	S/. Mensual	Subtotal
El gerente general	1	5000	5000
Analista de sistemas	2	2000	4000
Cajera	2	2000	4000
Almacenero	2	1500	3000
Jalador	2	1500	3000
Vendedores.	14	1500	21000
Limpieza	1	1000	1000
Seguridad	1	1100	1100
Total	25		42 100

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que para el cálculo de la productividad es necesario determinar los costos de los montos invertidos en mercadería junto a los costos fijos que en su totalidad vienen a ser los costos no remunerativos, según la tabla 8, observamos que éstos alcanzan los S/.105 300, este monto comprende: promedio de inventario mensual (mercadería en stock), costo mensual de alquiler del local, servicios, equipos y programas entre otros no muy significativos; los mismos junto al total de costos por remuneración de personal alcanza un total de S/.147 400 de costo mensual.

Tabla 8 Costo total mensual de la empresa Full Jeans

Costo por categoría	Monto/mensual
Promedio: inventarios/mensual	87200
Local	12600
Servicios	4500
Equipos y programas	600
Otros	400
Total de costos no remunerativo	105 300
Total remuneración	42100
Total recursos y remuneración del personal	147 400

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, teniendo en cuenta el índice de rentabilidad sobre los activos, denominado **ROA**; en este caso, la rentabilidad de la empresa “Full Jeans” con respecto a los activos que posee, dentro del periodo por año se tiene:

$$\text{ROA}_n = (\text{Resultados del ejercicio} / \text{total activos}) \times 100$$

$$\text{ROA}_{2015-2016} = (4718 / 361657) \times 100$$

$$\text{ROA}_{2015-2016} = 1,30$$

$$\text{ROA}_{2016-2017} = (7436 / 385032) \times 100$$

$$\text{ROA}_{2016-2017} = 1,93$$

Tal como observamos, la empresa “Full Jeans” dentro del periodo de estudio ha logrado crecer dentro de su rentabilidad un 0,63% desde el primer año (2015-2016) al segundo año (2016-2017).

En cuanto al Índice de rentabilidad sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés), que determina la capacidad de una empresa para generar

utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado.
Dentro del periodo de estudio se tiene:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

$$\text{ROE}_{2015-2016} = (4718 / 34471) \times 100$$

$$\text{ROE}_{2015-2016} = \mathbf{13.68}$$

$$\text{ROE}_{2016-2017} = (7436 / 41906) \times 100$$

$$\text{ROE}_{2016-2017} = \mathbf{17.74}$$

Según los resultados dentro del primer periodo anual de estudio, la empresa "Full Jeans", cuenta con buen nivel de rentabilidad sobre el patrimonio (13,68), el mismo que creció al 17,74% en el segundo año (2016-2017), existiendo un crecimiento de rentabilidad sobre el patrimonio de 4,06% de crecimiento.

En cuanto al índice de rentabilidad sobre ventas, que permite medir la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera, los resultados obtenidos en el periodo nos indican que, en el segundo semestre del 2015, se alcanzó una rentabilidad sobre las ventas de 1,65, durante el año 2016 el 2,18; indicando que hay crecimiento.

$$\text{Rentabilidad sobre ventas (año) Diciembre} = (\text{utilidad} / \text{ventas mes}) \times 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2015 diciembre} = (4718 / 285270) \times 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2015 diciembre} = \mathbf{1.65}$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2016 diciembre} = (7436 / 340527) \times 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2016 diciembre} = \mathbf{2.18}$$

En cuanto a la productividad, tenemos:

$$\text{Producción 2015Dic} = \mathbf{160.63}$$

$$\text{Producción 2016Dic} = \frac{(340527) \times 100}{177593.63}$$

$$\text{Producción 2016Dic} = \mathbf{191.75}$$

La empresa “Full Jeans”, cuenta con un buen índice de producción, dado que en diciembre del 2015 es la producción fue de 160.63, indicando que las ventas se incrementaron en un 60,63% respecto a las metas programadas. Según la tabla 8, en el segundo semestre del año 2015 alcanza como producción desde 81.96 hasta 160.63 (diciembre del 2015). La fluctuación mensual la producción del año 2016 varía desde 78.30 (marzo) a 191.75 (diciembre). Con cierta preocupación observamos que el primer semestre del año 2017 cae la producción de ventas, variando desde 76.82 (abril) hasta 81.81 (enero), de acuerdo a las metas programadas.

En cuanto al índice de productividad, que según (Chiavenato, 2009), “se utiliza con el fin de medir el progreso de la productividad, como punto de comparación” y según Alexander Field en The Concise Encyclopedia of Economics (La Enciclopedia Concisa de Economía) se mide por “la producción por unidad de insumo”. Considerando a Gaither y Frazier (2000) y otros autores, quienes definieron productividad como “la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados” para el cálculo del índice de productividad de las ventas mensuales se considera la siguiente medición.

$$\text{Índice de productividad} = \frac{(\text{Ventas mes}) \times 100}{\text{Promedio vendido}}$$

$$\text{Productividad Dicmb 15} = \frac{285270}{147400}$$

$$\text{Productividad Dicmb 15} = 1.93535$$

$$\text{Productividad Junio 17} = \frac{139261}{147400}$$

$$\text{Productividad Junio 17} = 0.94478$$

Tal como se puede observar en la tabla 9, la productividad registrada en el mes de diciembre del 2015, es casi dos unidades por cada unidad monetaria invertida para las ventas (1.93535); es decir, buen nivel de productividad. Sin embargo, en el mes de junio del año 2017, la productividad ha caído sustancialmente, generando, en ese mes, una pérdida de más de 5 céntimos de unidad monetaria (0.05522 de soles) por cada un sol peruano

invertido en las operaciones de ventas prendas de vestir; si se multiplica por la cantidad de soles invertido se va tener dinero importante en pérdida.

Como se aprecia en los resultados, se aprecia que el segundo semestre del año 2015 fue de productividad casi regular (variando de 0.9875 a 1.9353). En tanto que el año 2016 fue de productividad mejor que el año anterior (variando de 0.9434 a 2.3102), estos resultados indican que siendo que los principales factores determinantes se deben a las mejoras en la organización, tanto a nivel macro como microeconómico, y sobre todo, la mayor inversión en capital humano, ya que en los meses como julio y junio las ventas se incrementan por tanto se requiere de una mejor organización para las ventas.

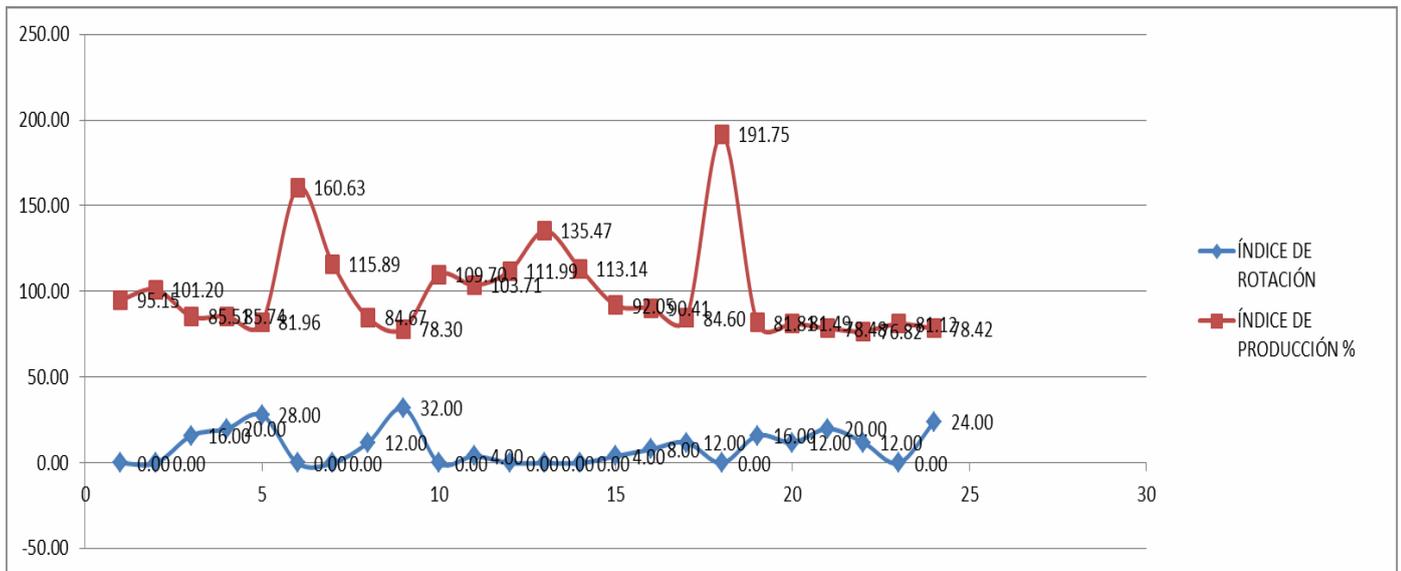
Tabla 9 Productividad en la empresa Full Jeans, periodo 2015-2017

Año/ Meses	Producción (ventas) en S/.	Producción meta = X	Productividad	Índice de producción %	
2015	Julio	168977	177593.6	1.1464	95.15
	Agosto	179728	177593.6	1.2193	101.2
	Septiembre	151860	177593.6	1.0303	85.51
	Octubre	152269	177593.6	1.033	85.74
	Noviembre	145554	177593.6	0.9875	81.96
	Diciembre	285270	177593.6	1.9353	160.63
2016	Enero	205813	177593.6	1.3963	115.89
	Febrero	150361	177593.6	1.0201	84.67
	Marzo	139064	177593.6	0.9434	78.3
	Abril	194819	177593.6	1.3217	109.7
	Mayo	184191	177593.6	1.2496	103.71
	Junio	198882	177593.6	1.34	111.99
	Julio	240592	177593.6	1.6322	135.47
	Agosto	200923	177593.6	1.3631	113.14
	Septiembre	163468	177593.6	1.109	92.05
	Octubre	160568	177593.6	1.8936	90.41
	Noviembre	150248	177593.6	1.0193	84.6
	Diciembre	340527	177593.6	2.3102	191.75
2017	Enero	145296	177593.6	0.9857	81.81
	Febrero	144718	177593.6	0.9818	81.49
	Marzo	139377	177593.6	0.9456	78.48
	Abril	136425	177593.6	0.9255	76.82
	Mayo	144056	177593.6	0.9773	81.12
	Junio	139261	177593.6	0.9448	78.42

Fuente: Elaboración propia

Para terminar esta primera parte de los resultados, es importante comparar los resultados tanto del índice de rotación e índice de producción, tal como se observa en el gráfico 1, se visualiza claramente que al diagrama azul baja le corresponde un diagrama rojo alto y viceversa. La tenencia de rotaciones significativas es en los meses febrero, marzo, setiembre, octubre y noviembre; manteniéndose rotación nula los meses de junio, julio, diciembre y enero de todos los años, meses que son considerados de mayor demanda.

Gráfico 1. Índices de rotación y productividad en la empresa Full Jeans; periodo



Fuente: Elaboración propia

Factores que determinan la productividad en la empresa Full Jeans

Considerando que son muchos los factores que determinan la productividad en una empresa, en la tabla 10, se aprecia que un 55,47% está de “acuerdo” juntamente a un 9,33% que está “muy de acuerdo” con que la productividad de la empresa responde a las exigencias del cliente, las políticas del gobierno nacional como local, la práctica de los valores éticos, el incremento de inversiones, al ritmo y avance de la tecnología en materia de comercialización y ventas. Así mismo, manifiestan que el personal de la empresa, cuenta con la formación profesional y técnica acorde a las funciones y tareas que le corresponde y los puestos de trabajo funcionan adecuadamente, que juntamente con otros factores como a actitud del trabajador determinan la productividad en la empresa de estudio.

Categorías	Productividad
-------------------	----------------------

Tabla determinantes de la empresa	Muy en desacuerdo	5.60	10Factores en la productividad Full Jeans,2018
	En desacuerdo	15.73	
	Indiferente	13.87	
	De acuerdo	55.47	
	Muy de acuerdo	9.33	
	Total	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Resultados inferenciales

Considerando el planteamiento de los objetivos de estudio en este acápite de los resultados mostramos los resultados inferenciales para determinar la aceptación o rechazo de las hipótesis de investigación planteadas.

Considerando que para para el tratamiento de los datos, es necesario determinar la distribución de los mismos, determinamos la distribución tanto de la productividad como de la rotación del personal; para ello se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: Los datos de las variables se distribuyen de manera normal
($p > .05$)

H1: Los datos de las variables se distribuyen de manera anormal
($p < .05$)

Considerando que los datos son menores a 50, según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, en la tabla 11, se observa que para la productividad la sig. = ,001 < ,05 y para la rotación de personal sig.=,002<,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la misma que afirma que los datos tanto para la productividad como para la rotación del personal se distribuyen de una manera anormal.

Tabla 11 Pruebas de normalidad de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,209	25	,008	,757	25	,000
Rotación de personal	,234	25	,001	,845	25	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Prueba de normalidad

Considerando la distribución no normal de los datos, para determinar la influencia de la rotación del personal en la productividad, es necesario primeramente determinar si existe correlación entre las variables, por tanto, se aplica como prueba no paramétrica la Rho de Spearman.

Para determinar la correlación entre las variables de estudio, se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad, en la empresa Full Jean ($p < ,05$)

H1: Existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad, en la empresa Full Jean ($p > ,05$)

Tal como se observa en la tabla 12, la sig. bilateral =,000 < α ; por tanto, se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que existe una correlación inversa significativa alta (,779) entre la rotación del personal y la productividad,

en la empresa Full Jean; ello implica que a mayor incremento en la rotación menor productividad en las ventas y viceversa.

Tabla 12 Relación entre rotación de personal y productividad en la empresa Full Jean, 2018

			Rotación	Productividad
Rho de Spearman	Rotación	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans

Para finalizar nuestros resultados, siendo que el objetivo de la investigación es establecer la influencia de la rotación del personal sobre la productividad en la empresa "Full Jeans"; planteamos las siguientes hipótesis:

H0: La rotación del personal no influye en la productividad, en la empresa Full Jean ($p < ,05$)

H1: La rotación del personal influye en la productividad, en la empresa Full Jeans ($p > ,05$)

Tal como se observa en la tabla 13, siendo que la sig. Bilateral = ,002 < ,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

estableciéndose que la rotación del personal influye en la productividad de la empresa Full Jeans.

Tabla 13 *Influencia de la rotación en la productividad de la empresa Full Jeans, 2018*

		Coeficientes ^a			t	Sig.
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,153	,065		17,809	,000
	Rotación	-,013	,004	,596	-3,481	,002

a. Variable dependiente: Productividad

Fuente: Elaboración propia

Considerando el resumen del modelo de la tabla 14, se evidencia que hay independencia de errores dado que el puntaje de la prueba Durbin Watson así lo indica (1,880), puesto que si el valor está entre 1 y 2 aceptamos el supuesto.; y afirmamos que para el modelo de regresión probado con una variable independiente se explica el ,596 de la varianza de la variable dependiente ($R^2 = ,355$); es decir hay una influencia positiva en grado medio, lo que implica que la rotación del personal influye en la productividad de las ventas, el restante está influenciado por otros factores ligados a la productividad.

Tabla 14 *Resumen del modelo*

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,596 ^a	,355	,326	,23272	1,880

a. Predictores: (Constante), Rotación

b. Variable dependiente: Productividad

Fuente: Elaboración propia

4.2. Discusión

En primer lugar, Gonzales Ríos Mario, manifiesta que un salario bajo y sin estímulos económicos, provoca que los empleados estén desmotivados en sus trabajos y estén pensando en irse a laborar en otro lugar, e inclusive abandonar el que tienen actualmente, ocasionando con esto se eleve el porcentaje de rotación de personal. Según la presente investigación las remuneraciones mensuales en la empresa Full Jeans son acordes con las del mercado ya que varían entre 1000 soles y 5000 soles. Por lo tanto, siendo que el salario es un factor determinante para la motivación del empleador, es necesario que toda empresa se vea comprometida con la mejora de remuneraciones y con inversión de capacitaciones para motivar al capital humano. Por tanto, las dos investigaciones son similares, ya que es fundamental la remuneración mensual para elevar la eficacia y eficiencia de los empleadores.

Según Domínguez Renzo y Sánchez Fraddy en su estudio “Relación entre la rotación del personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013, Trujillo, 2013” concluyo que existe una relación inversamente proporcional entre la rotación de personal y la productividad. Llegó a determinar que el grado de rotación de personal de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afecta en la productividad y rentabilidad de la empresa. En la presente investigación los resultados indican que existe una correlación inversa significativa alta (-,779), por tanto, se ve que a mayor rotación del personal se da menor productividad y a menor rotación del personal se tiene mayor productividad empresarial. Siendo las dos investigaciones similares, por lo que se concluye que la rotación del personal se relaciona significativamente con la productividad.

Según Olivares Crisóstomo en su estudio “Rotación en empresas pequeñas, medianas y grandes” dio a conocer que según sus resultados la empresa JELL E.I.R.L. tiene una alta rotación de personal, para lo cual se

deben aplicar los talleres en los trabajadores y reducir la alta rotación de personal cumpliendo las expectativas trazadas. Comparando con el presente trabajo la rotación del personal es elevada en el año 2015, mientras que en el 2016 y en el 2017 se registró que fue alta. Concluyendo que las dos investigaciones son similares ya que en las dos empresas se presenta un alto nivel de rotación del personal lo cual provoca baja productividad y una inestabilidad.

Con respecto al nivel de rotación interna, según Luna en su tesis “Rotación interna de personal en el Banco Internacional del Perú – Plaza Cusco período 2016, Cusco, 2016” manifiesta que la rotación interna del personal, es regular, ya que el resultado es de 2.9 según la escala de medición determinada, en relación a los resultados de la presente investigación el índice de rotación interna del personal (12.23%) es mayor pero saludable por estar debajo del 15 % anual, considerando que depende de muchos factores como 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; los cuáles deben ser considerados por los administradores para . el desarrollo saludable del movimiento del personal.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

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 ($R^2 = ,355$); 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 ya 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.

Recomendaciones

- Considerando que Bernadette Kenny recomienda que la rotación de personal no debe superar el 15% anual, se recomienda a la empresa Full Jeans, tener en cuenta los factores internos que determinan la rotación de personal para evitar superar el índice de rotación actual, ya que repercutiría en la estabilidad de la empresa.
- La empresa Full Jeans, debe centrarse en la productividad mejorando los procesos, la organización, la división de funciones, debiendo analizar las dificultades y establecer planes de mejora.
- Los jefes o directivos de la empresa "Full Jeans" deben evaluar los factores internos: las políticas internas, las capacitaciones, la motivación y la confianza, ya que son importantes para mejorar el desempeño laboral, asimismo se debiera evaluar la situación económica, la demanda y la oferta en el mercado laboral para la toma de decisiones en cuanto al manejo del personal.
- El gerente de la empresa "Full Jeans" debiera estar informado sobre las políticas del gobierno y el aspecto económico internacional, nacional y local, asimismo debiera estar al tanto con los nuevos avances tecnológicos ya que es son factores fundamentales para tomar decisiones en la mejora de la productividad.

Referencias

- Abozzi, P. (1998). *El abc de la relajación*. Mexico: Ediciones Martínez Roca, S. A.
- Aguilar Ramos, V. (2015). *Prouestas para reducir el indice de rotacion en la empresa Saljamex Servicios S. A. De C. V.* Cuautitlán Izcalli: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Ander Egg, E. (1980). *Tecnicas De Investigacion Social*. Argentina: Editorial El Cid.
- Araujo, M., & Martín, G. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educacion superior publicas*.
- Bejarano, P. G. (2013). *Gestión Del Talento Humano Como Estrategia Para Retención*. Medellin: Eco Ecuador.
- Belloch, C. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. España: Universidad de Valencia.
- Bocigas, O. (2015). *Factores Relevantes Que Influyen En La Productividad Del Mercado Laboral Español (2000-2015)*. Madrid: Universidad Pontificia Icaicade Comillas.
- Cabarcas Ortega., N. (2006). *Gestion Del Talento Humano* .
- Canahuire Montafur, A., Endara Mamani, F., & Morante Rios, E. (2015). *¿Como hacer la tesis universitaria?* Cusco: Colorgraf.
- Cancho Palomares , Y. (2017). *La Rotación De Personal Y La Productividad En La Empresa Sociedad Minera Corona S.A – Unidad Yauricocha, 2017*.Huanuco: Universidad De Huánuco.
- Ccollana Salazar , Y. (2014). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martin de Porres*, 52.
- Cequea, M. M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones. *Intangible Capital*, 36.
- Chaiken, E. y. (1993). *Actitudes Sociales*. Mexico.
- Chiavenato , I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Rio de Janeiro, Brasil: Mc Graw Hill.
- Ciampa, D. (1990). *liderazgo industrial*. Bogota: Legis.
- Contreras, R. D. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Doval, L. y. (1995). *Tecnología: finalidad educativa y acercamiento didáctico*. Buenos Aires.
- El Salario y los trabajadores*. (16 de 07 de 2011). Obtenido de <http://creativecommons.org/by-sa/3.0/>
- Fernández, L. M. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*. Ecuador: CENTRAL DEL ECUADOR.
- Fietzman. (1994). *Factores que afectan la productividad en las Organizaciones*. McGraw-hill: Colombia.
- Fremont E., K., & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Fremont, K., & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones*. México: McGRAW.HILL.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México.
- Galindo, M., & Rios, V. (2015). Productividad. *Serie de estudios economicos*.
- García Morente, M. (1992). *lecciones preliminares de filosofía*. Mexico: Mexicanos Unidos.
- Giovanni E. Reyes, P. (14 de marzo de 2007). *zonaeconomica.com*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/concepto-desarrollo>
- Hammer, M. (2007).

- Heinz, K. H. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herbert J. Chruden y Arthur W. Sherman, J. (1978). *Administración de Personal*. Mexico: Continental.
- Humanos, R. (12 de Marzo de 2006). *rrhh-web.com*. Obtenido de <http://www.rrhh-web.com/analisisdepuesto4.html>
- IG, F. (14 de Marzo de 2012). *ig.com*. Obtenido de <https://www.ig.com/es/glosario-trading/definicion-de-inversion-de-capital>
- Jaureguiberry, M. (s.f.). *ingeniería industrial seguridad e higiene*. Facultad de ingeniería .
- Judge, & Hulin. (1993). *La Satisfacción Del Trabajo Como Reflexión A De Una Disposición*.
- Koont, H., & Weirhrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. (12ª Edición). México: McGraw Hill Interamericana.
- López y Maldonado, J. A. (2010). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Profesores Del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. Chile : Universidad de Playa Ancha .
- Mejía Cañas, C. (2013). ¿Como medir la productividad? *Planning*, 3.
- Mendoza Riofrio, M. (11 de Julio de 2017). ABE: Desarrollar buenas prácticas laborales es la clave para elevar la productividad. *El Comercio*.
- Meny, y. T. (1999). *Políticas Públicas*. . Peru: Ed.
- Mertens, L. (1999). *Como Referente De La Formacion-Capacitacion Articulada Con El Aprendizaje Organizacional*. Mexico.
- Morán Esparza, J. L. (s.f.). *La economía Comunal*. Biblioteca virtual de Derecho, economía y ciencias sociales .
- Núñez B., M. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre"*. Venezuela: Barquisimeto.
- Paulini, R. H., & Sánchez Llerena, F. M. (2013). *Relación Entre La Rotación De Personal Y La Productividad Y Rentabilidad De La Empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo* . Trujillo: Informe.

- Perez Aguinaga, F. I. (2013). *Propuesta Para Reducir La Rotación De Personal En La Distribuidora De Productos Coca-Cola De La Ciudad De Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Profesional, P. P. (28 de Abril de 2015). *portalvirtualempleo.us.es*. Obtenido de <http://portalvirtualempleo.us.es/perfil-y-objetivo-profesional/>
- Rabitsch, O. (2014). Job rotating: La nueva técnica de las multinacionales. *Universia*, 2.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración (8ª. Edición)*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Rojas, P., & Sepúlveda, S. (1999). *¿Que es la competitividad?* San Jose: IICA.
- Romellon, J. S. (2001). *Rotación de personal en las Maquiladoras*. México: Plaza y Valdés.
- Schreiner, E. (10 de enero de 2018). *La Voz de Houston*. Obtenido de ¿Qué es una buena tasa de rotación de empleados?: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-una-buena-tasa-de-rotacin-de-empleados-10781.html>
- Schroeder, R. (2002). *Administración de operaciones*. México: Interamericana S.A.
- Smith, A. (1988(1776)). *Investigación sobre la naturaleza y causa de las riquezas de las naciones*. Barcelona: R.H Campbell y A.S.
- Zambada, R. F. (2006). *Factores que influyen en la organización del personal en una organización*. San Luis Potosí : Acacia.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tema/ Objeto de estudio	Variables	Dimensiones	Indicadores
		Índice de Productividad	<u>()</u>
Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa Full Jeans; Cusco 2017	Productividad	Factores	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno del individuo - Entorno de la organización - Características del trabajo - Actitudes de los individuos
			<u>[—]</u>
		Fluctuación del Personal	<p>Donde:</p> <p>A = Admisiones de personal durante el periodo considerado (entradas)</p> <p>D = Desvinculación de personal por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados durante el periodo considerado (salidas)</p> <p>PE = Promedio efectivo del periodo considerado. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo y dividiendo entre dos.</p>
	Rotación del Personal	Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Beneficios sociales - Supervisión - Programas de capacitación - Ambiente laboral - Satisfacción laboral. - Clima organizacional - Acompañamiento - Políticas internas - Utilidades

	<ul style="list-style-type: none">- Recursos necesarios- Expectativas del trabajador- Objetivos personales- Motivación Confianza
Factores Externos	<ul style="list-style-type: none">- Oferta laboral- Situación económica regional- Tecnología y comunicación- Demanda del mercado laboral

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	
			VARIABLES	MÉTODOS
<p>General</p> <p>¿Cuál es la influencia de la rotación de personal sobre la productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la influencia de la rotación del personal sobre la productividad en la empresa “Full Jeans”, en la ciudad del Cusco en el 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La rotación del personal influye en la productividad de la empresa Full Jeans, Cusco – 2017</p>	<p>VARIABLE “X”:</p> <p>V1: Productividad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de productividad • Factores 	<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>Es tipo aplicativo, descriptivo correlacional.</p> <hr/> <p>DISEÑO: no experimental, transversal y explicativo</p> <hr/> <p>POBLACIÓN:</p> <p>La población está constituida por todos los trabajadores y registros de la empresa “Full Jeans”.</p> <p>MUESTRA: no aplica</p>
<p>Específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de rotación en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Determinar el nivel de rotación en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017</p>		<p>VARIABLE “Y”:</p> <p>V2: La rotación de personal</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fluctuación Del Personal 	

-
- | | |
|--|---|
| <p>b) ¿Cuál es el nivel de productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?</p> <p>c) ¿Qué factores determinan la rotación del personal de la empresa Full Jeans, Cusco 2017?</p> <p>d) ¿Qué factores determinan la productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017?</p> | <p>b) Determinar el nivel de productividad en la empresa Full Jeans, en la ciudad del Cusco en el año 2017</p> <p>c) Determinar los factores que intervienen en la rotación del personal, de la empresa Full Jeans, Cusco en el año 2017.</p> <p>d) Determinar la productividad en la empresa Full Jeans, de la ciudad del Cusco en el año 2017</p> |
|--|---|

- Factores Internos
- Factores internos

- Factores internos

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Encuesta

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Cuestionarios de opinión.

Anexo 3: Matriz Instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes De Información	Instrumentos
Productividad		Índice De Productividad	Empresa Full Jeans, Cusco - 2017	Ficha de registros de datos
	Factores	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno del individuo - Entorno de la organización - Características del trabajo - Actitudes de los individuos 		Cuestionario
Rotación Del Personal	Fluctuación Del Personal	<p>Donde:</p> <p>A = Admisiones de personal durante el periodo considerado (entradas)</p> <p>D = Desvinculación de personal por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados durante el periodo considerado (salidas)</p> <p>PE = Promedio efectivo del periodo considerado. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo y dividiendo entre dos.</p>		Ficha de registros de datos
	Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Beneficios sociales - Supervisión - Programas de capacitación - Ambiente laboral - Satisfacción laboral. - Clima organizacional - Acompañamiento - Políticas internas - Utilidades - Recursos necesarios - Expectativas del trabajador 		Cuestionario

	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos personales - Motivación Confianza 	
Factores Externos	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta laboral - Situación económica regional - Tecnología y comunicación - Demanda del mercado laboral 	Cuestionario

Anexo 4: Cuestionario

ROTACIÓN

N DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “FULL JEANS”

Instrucciones: A continuación, se presentan proposiciones relacionadas a la empresa y al trabajo que Ud. desempeña en “FULL JEANS”; de acuerdo a sus propias percepciones, por favor, exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas, marcando una **X** en el casillero correspondiente a su apreciación. La escala o alternativas de apreciación, corresponde a lo siguiente: (1): Muy en desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Indiferente (4): De acuerdo; (5): Muy de acuerdo.

GRADO DE INSTRUCCIÓN		
PRIMARIA	SEGUNDARIA	SUPERIOR

SEXO	
MASCULINO	FEMENINO

EDAD	TIEMPO DE SERVICIOS

Nro.	PROPOSICIONES DE OPINIÓN	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	ROTACIÓN DEL PERSONAL					
1	Comparando con lo del mercado local, me siento satisfecho con la remuneración.					
2	Los beneficios sociales y de compartir, son buenos, por lo que ningún colaborador de la empresa dejaría fácilmente su cargo a disposición.					
3	La supervisión es una especie de acompañamiento para mejorar el desempeño y no produce tensión en el trabajo.					
4	La empresa cuenta con programas de capacitación con el propósito de mantener y mejorar el desempeño en el trabajo y se vislumbra un futuro mejor (desarrollo).					

5	La distribución de los productos en anaqueles y otros equipos, así como, la iluminación, ventilación, etc., son los más adecuados.					
6	El trabajo en esta empresa, llena de orgullo y satisfacción laboral.					
7	Los principios, valores y patrones de desempeño son altos y todos cumplen, generando un clima organizacional importante.					
8	La capacitación y acompañamiento en el desempeño laboral es constante.					
9	Las políticas disciplinarias y su práctica es una virtud de los colaboradores.					
10	La empresa comparte sus utilidades de manera conveniente, en fechas tradicionales y fechas especiales relacionadas con el colaborador.					
11	La empresa asigna y facilita recursos necesarios para que el trabajo sea eficiente.					
12	Cada puesto de trabajo es tan importante y satisface plenamente expectativas de cada colaborador de la empresa.					
13	El ambiente organizacional en el trabajo actual, ayuda a lograr objetivos personales y competitivos para satisfacer necesidades familiares.					
14	Los ejecutivos, tienen un buen trato que motivan y generan confianza.					
15	Se aprecia mayor oferta laboral profesional, técnico y de mano de obra no calificada.					
16	El mercado laboral en la Región Cusco, es competitivo, tanto en la demanda como en la oferta de profesionales, técnicos y de mano de obra no calificada.					
17	La situación económica de la Región Cusco, afectó significativamente a las empresas emergentes de la					

	región.					
18	La situación económica de la Región, ha sufrido un declive, en los tres últimos años, afectando a la demanda en el mercado laboral.					
19	Las empresas de la Región Cusco, están al ritmo de los avances tecnológicos y de la comunicación, afectando a la demanda en el mercado laboral.					
20	Se tiene una especie de boom empresarial para su crecimiento y nuevas, favoreciendo de manera importante a mayor demanda en el mercado laboral.					
PRODUCTIVIDAD						
21	La empresa siempre se preocupa por conocer y responder a las exigencias del cliente, a través de investigación de mercados.					
22	Las políticas del gobierno nacional como local son favorables para el desarrollo empresarial					
23	Nuestra sociedad tiene alto concepto y práctica de los valores éticos que influye en el desempeño de las empresas.					
24	Es de preocupación permanente de los dueños de la empresa, el incremento de inversiones.					
25	El desempeño empresarial es en atención a las exigencias del cliente, conocido a través de la investigación de mercados.					
26	La empresa está al ritmo y avance de la tecnología en materia de comercialización y ventas.					
27	El personal de la empresa, cuenta con la formación profesional y técnica acorde a las funciones y tareas que le corresponde.					
28	Está estructurado y funcionan adecuadamente los puestos de trabajo, compatibilizado con la tecnología de ventas.					

29	El desempeño de las funciones y atribuciones del personal es en el marco estricto de los valores éticos.					
30	La empresa a través de toda la estructura empresarial, desarrolla actividades de proyección social, en fechas festivas.					
31	El personal de la empresa está capacitado para su desempeño en cada puesto de trabajo de la estructura empresarial según la tecnología de la comercialización y ventas.					
32	El personal es capacitado en temas actitudinales y se desempeña en el marco estricto de los valores éticos.					
33	El desempeño del personal de la empresa, muestra una actitud innovadora en atención a las exigencias del cliente, según los resultados de la investigación de mercados.					
34	El personal exhibe una actitud proactiva con valores haciendo uso eficiente y eficaz de la tecnología de la comercialización y de ventas.					
35	El personal es capacitado en temas actitudinales y se desempeña en el marco estricto de los valores éticos.					

FUENTE: Elaboración propia.

Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN



Una Institución Académica

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

CUANTITATIVA

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. José Pazos Miranda
 1.2. Institución donde labora: UNSOAE
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Instrumento de Investigación
 1.4. Autor del instrumento: Juana Guispe Huanani y José P. Lico Aborio
 1.5. Título de la investigación: Influencia de la Rotación de Personal en la Productividad de la Guispeira "Full Team" 2015-2016

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	adecuado al avance de la investigación																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los temas																X				
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																X				

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
CUANTITATIVA

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Manrique Borda Pilinco
 1.2. Institución donde labora: UNSAAC
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Instrumento de Investigación
 1.4. Autor del instrumento: Suara Auspi Mamani y Yoni Pilco Alegria
 1.5. Título de la investigación: Influencia de la Rotación del Personal de la Productividad de la Empresa Fujifilm "Zus-2017"

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															X						
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																X					
3. ACTUALIDAD	adecuado al avance de la investigación															X						
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los temas																X					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																X					

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
CUANTITATIVA

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: *Dr. Homero José G.*
 1.2. Institución donde labora: *UNSAAC*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Instrumento de Investigación*
 1.4. Autor del instrumento: *Juana Guispe Huanan y José Pálco Alegre*
 1.5. Título de la investigación: *Influencia de la Rotación de Personal en la Productividad de la Emp. Full Jean 20015-2018*

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	adecuado al avance de la investigación															X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los temas																X				
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																X				