

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Rotación Laboral de las/los Colaboradores de una empresa privada del Distrito

de Villa el Salvador, periodo 2018

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Presentado por:

Autora: Bachiller Condori Tejada Keila Maijorie

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Brindo esta investigación a todas las personas que me acompañaron en el proceso de este estudio, pero de manera especial a mi madre que siempre me inspira a que pueda ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios, por darme las fuerzas y valentía para no dejarme vencer por las adversidades que se me presentaban, enseñándome que gracias a él tenemos la victoria como lo dice en Corintios 15:57.

Agradezco también a mi familia por el apoyo absoluto y por la confianza que tienen en mí. Y de manera especial a mis padres Hidalgo Condori y Marta Tejada por su ejemplo para guiarme, inspirarme y mostrarme el camino correcto.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la directiva N.º 003- FPs y TS.- 2019, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Rotación laboral de los trabajadores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Condori Tejada Keila Maijorie

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: Planteamiento del Problema	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema:	16
1.2.1. Problema principal:	16
1.2.2. Problemas específicos:	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general:	17
1.3.2. Objetivos específicos:	17
1.4. Justificación e importancia de la investigación	17
CAPÍTULO II: Marco teorico conceptual	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Internacional	19
2.1.2. Nacional	22
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Definición conceptual	38

CAPÍTULO III: Metodología	41
3.1. Tipo y diseño utilizado	39
3.2. Población y Muestra	40
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	43
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	45
3.4.1. Técnicas	45
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	48
4.1. Procesamiento de los resultados	48
4.2. Presentación de resultados	49
4.3. Análisis y discusión de resultados	56
4.4. Conclusiones	57
4.5. Recomendaciones	58
CAPÍTULO V: Programa de intervención	59
Propuesta de Intervención	59
5.1. Denominación del programa	59
5.2. Justificación del problema	59
5.3. Objetivos	60
5.3.1. Objetivo general	60
5.3.2. Objetivos específicos	61
5.4. Sector al que se dirige	61
5.5. Metodología de la intervención	61
5.6. Recursos	64
5.7. Cronograma	66
Referencias Bibliográficas	68
Anexos	76

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de la Rotación Laboral.</i>	44
Tabla 2. <i>Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Rotación Laboral</i>	47
Tabla 3. <i>Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a la Rotación Laboral</i>	47
Tabla 4. <i>Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Rotación Laboral</i>	49
Tabla 5. <i>Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a la Rotación Laboral</i>	50
Tabla 6. <i>Descripción del factor predominante en la Variable Rotación Laboral</i>	51
Tabla 7. <i>Rotación Laboral</i>	52
Tabla 8. <i>Insatisfacción Laboral como factor de la Rotación Laboral</i>	53
Tabla 9. <i>Salario Bajo como factor de la Rotación Laboral</i>	54
Tabla 10. <i>Selección Incorrecta como factor de la Rotación Laboral</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow	30
<i>Figura 2.</i> Correcta Gestión de Recursos Humanos en el contexto de una empresa Moderna	33
<i>Figura 3.</i> Factor Predominante de la Rotación Laboral	51
<i>Figura 4.</i> Resultados de la variable Rotación Laboral	52
<i>Figura 5.</i> Resultados de Insatisfacción Laboral como factor de la Rotación Laboral	53
<i>Figura 6.</i> Resultados de Salario Bajo como factor de la Rotación Laboral	54
<i>Figura 7.</i> Resultados de Selección Incorrecta como factor de la Rotación Laboral	55

RESUMEN

La actual investigación es de tipo descriptivo y diseño no experimental, tiene como objetivo establecer los factores de la rotación laboral de las/los colaboradores de una empresa privada del distrito de Villa el Salvador. El instrumento que se utilizó fue la Encuesta de Rotación Laboral. La muestra estuvo conformada por 55 colaboradores de ambos sexos, de diversas edades y del área de producción. Los resultados obtenidos mostraron que el 53 % de las/los colaboradores se encuentran “totalmente de acuerdo” y el 8% de las/los colaboradores se encuentran en “desacuerdo” respecto a la rotación laboral; de igual manera los 3 factores que abarcan la rotación laboral tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “Totalmente de Acuerdo”. En base a este estudio se elaboró un programa de intervención llamado “Tú puedes, Súmate YA” con el propósito de disminuir la rotación laboral en la empresa.

Palabra Clave: Rotación Laboral, Insatisfacción Laboral, Salario Bajo, Selección incorrecta, Área de Producción.

ABSTRACT

The current research is descriptive and non-experimental, with the general objective of determining the labor turnover factors of the employees of a private company in the district of Villa el Salvador. The instrument that was used was the Labor Rotation Survey. The population is made up of 120 employees, for which a sample of 55 employees of both sexes, of different ages and of the production area was taken. The results obtained showed that 53% of the collaborators are "totally in agreement" and 8% of the collaborators are in "disagreement" regarding labor turnover; Similarly, the 3 factors that cover labor turnover had a high percentage in the category of "Totally Agree". Based on this study, an intervention program called "You can, Sumate NOW" was developed with the purpose of reducing labor turnover in the company.

Key Word: Work Rotation, Labor Dissatisfaction, Low Wage, Wrong Selection, Production Area.

INTRODUCCIÓN

El estudio tiene por nombre “Rotación laboral de las/los colaboradores de una empresa privada de Villa el Salvador, periodo 2018”, es por ello que se tiene que identificar las razones fundamentales que han dado principio a la rotación del personal, siendo así un desafío para las empresas el conocer cuán motivada, compensada y comprometidas están las personas que laboran en ella.

En la actualidad es de gran importancia para todas las organizaciones administrativas sin diferencia de rama o actividad a la que se dedique, que el trabajador se sienta entusiasmado y realmente satisfecho con su labor, situación que depende de diversos factores, que a fin de cuenta va a contribuir de una forma trascendental en el éxito de ésta en todas las áreas. Las constantes rotaciones de personal afectan el buen desempeño laboral y así se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Consiste en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas.

Cabe recalcar que el desempeño de los trabajadores dentro de la organización es vital para que ésta sea productiva y que tal desempeño está asociado con el nivel de satisfacción, razón por la cual las organizaciones se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que son las personas encargadas de garantizar el éxito de la organización.

Chiavenato (2001), conceptúa que la rotación del personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas que entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella y la evaluación del desempeño, es definida por Dessler (2001) como: Una técnica que nos sirve de información

base, en la cual puede tomarse decisiones de promoción y remuneración y a su vez ofrece una oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan y revisen el comportamiento de éste relacionado con respecto a su desempeño. Así mismo, permite que ambos desarrollen un plan para corregir cualquier deficiencia que la evaluación haya descubierto y les permite reforzar las cosas que el subordinado hace con la finalidad de tener personal competente para una optimización de los resultados en su desempeño laboral y así pueda lograr calidad en su trabajo.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

Primera sección se presenta la identificación de la problemática. Además, se plantean los objetivos de tal modo que los resultados que se alcancen respondan a las preguntas establecidas. De la misma manera, se detalla la justificación de la presente investigación.

Segunda sección se hace referencia al marco teórico que será el sustento de la investigación, donde se presentan antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de la investigación.

Tercera sección se manifiesta la metodología de la investigación; la variable y la operacionalización, el tipo, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumento de medición.

Cuarta sección se explica la técnica de procesamiento de resultados; así mismo nos muestra las tablas de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

Quinta sección se presenta el programa de intervención, con la finalidad de reducir la rotación laboral dentro de la empresa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, en la actualidad el factor humano se ha convertido en el recurso más importante de toda empresa es por ello que se intenta retener el potencial humano y se evita la rotación constante en los puestos de trabajo, ya que esto genera grandes costos tanto en capacitaciones constantes, como también en entregas de elementos de protección personal; además retrasa los procesos ya que debemos esperar que el nuevo personal se adapte a la cultura de la empresa este proceso puede tomar entre un mes a tres meses. Entre las principales empresas en el sector constructor tenemos a la Empresa ICA de México.

El periódico La Voz de Houston (2008): Las tasas altas en rotación de personal pueden generar una reducción en la productividad laboral. Los trabajadores que tienen más experiencia en una compañía estarán más atentos a las políticas y metas de ésta, así como a la mejor forma de cumplir su papel dentro de la misma. Los empleados nuevos a menudo requieren tiempo para aprender a cumplir sus funciones adecuadamente; como las empresas con alta rotación de personal tienden a tener más empleados sin experiencia, pueden llegar a sufrir de una baja productividad por parte de los trabajadores (p.6).

La Revista Expansión (2012). Nos dice que el 45% del personal permanecerá menos de seis meses en su empleo, informó Bumerán, la firma de recursos humanos y bolsa de trabajo en línea, en una encuesta. Mientras que 16.15% mantendrán su trabajo entre seis meses y un año y sólo 11.80% estima quedarse más de cinco años trabajando donde lo hace ahora. Es evidente que hay un desconocimiento de los empleados debemos conocer qué los motiva, por lo que su rendimiento no es el 100%.

Para la autora, Benavides, O. (2002). Las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas (p. 72).

A nivel nacional, en los últimos años se ha percibido el incremento de la rotación de personal en los distintos rubros de las empresas, esto debido a diversos factores como clima laboral, baja remuneración económica, escasas oportunidades de crecimiento laboral y los cuales se ven reflejado en el desempeño de los trabajadores, es por ello que especialistas recomiendan tomar en cuenta el factor humano para así poder maximizar la rentabilidad y poder retener a los trabajadores.

El presidente del directorio de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) señaló, que el Perú tiene una de las tasas más altas de rotación de personal de América Latina (18% para el Perú en comparación con un 5% a 10% para Latinoamérica), y que la rotación del personal genera grandes sobrecostos a las empresas. El crecimiento económico, el desarrollo de nuevos sectores y las nuevas oportunidades laborales en provincias, son las principales razones que ayudan a explicar estos altos niveles de rotación de colaboradores.

Las razones de una alta rotación laboral van cambiando internamente en las diferentes instituciones, según la Academia Estadounidense de Médicos Familiares (AFFP), considerando la nula comunicación entre las y los colaboradores y la gerencia; la falta de soporte interna de las instituciones para las y los colaboradores; la

distribución no balanceada de las labores y compromisos; la ausencia de capacitación apropiada.

La gran rotación, en relación al desempleo va en aumento según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), considerándolo un evidente inconveniente que implica un costo social relevante; para los colaboradores; dificultando alcanzar aprendizajes, una productividad ideal, su estabilidad económica y su realización en el cargo laboral; por otra parte para las empresas, que se ven forzadas a aumentar sus impulsos al reclutamiento y retención laboral.

Rose (2017), administradora de Recursos Humanos del Grupo EULEN Perú, manifiesta que la carencia de motivación, la falta de incentivos laborales, las remuneraciones por debajo del promedio y un deficiente clima laboral repercute en la retención de las y los colaboradores, propiciando un alto nivel de rotación en la empresa.

En estos días, algunas empresas en el Perú por su desconocimiento, han perdido calidad en el servicio hacia sus trabajadores, y ya que no plantean una buena rotación de personal para que ello mejore. Al no existir ello hacia sus empleados, pierden fidelidad con ellos, y esto causa que busquen a la competencia o una organización que mejore su economía y estabilidad, si la empresa quiere lograr que sus trabajadores sean fieles a ella y tengan una posición estable en la empresa tiene que mejorar los diversos factores que hacen que los trabajadores dejen de laborar en ella.

Según el estudio que elaboró **Scotiabank Perú** en el año 2015 nos refiere que los colaboradores evidencian una tasa de rotación de 17.6%, mientras que las colaboradoras tienen una tasa de 19.9%. Por lo cual las cifras afirman una realidad en lo que respecta a

la inequidad de género, ya que en el Perú hay una diferencia de un 2.3 % de rotación entre hombres y mujeres.

Es por ello que la presente investigación se desarrollara en la Industria Panificadora del Sur S.A.C del distrito de Villa el Salvador, cuya Población total son de 120 trabajadores, 68 Varones y 52 Mujeres en los rangos de edad de 18 a 60 años en diferentes puestos de Trabajo y cuya muestra fue de 55 trabajadores del área de producción.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema principal:

¿Cuáles son los factores que determinan la rotación laboral de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cuáles son los factores que determinan la Rotación Laboral según la dimensión de la insatisfacción en las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?

- ¿Cuáles son los factores que determinan la Rotación Laboral según la dimensión de remuneración de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?

- ¿Cuáles son los factores que determinan la Rotación Laboral según la dimensión de la selección incorrecta de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general:

Determinar los factores de la rotación laboral en las y los colaboradores de una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Determinar los factores de la Rotación laboral según la dimensión de la insatisfacción de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.

- Determinar los factores de la Rotación laboral según la dimensión de la remuneración en la rotación laboral de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.

- Determinar los factores de la Rotación laboral según la dimensión de la selección incorrecta de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación nos permitirá identificar cuáles son las razones que producen la rotación laboral; en las empresas privadas, las que luego surgen como dificultades orientadas a su personal , una de ellas, es la rotación laboral, que en la

actualidad se muestra con mayor frecuencia, causando un desequilibrio laboral, siendo este un tema que genera resultados negativos para las empresas, ya que se relaciona con posiciones poco atractivas, con retribuciones mínimas o pertenecen a empresas que no tienen una buena imagen corporativa dentro del rubro que desarrollan, provocando en muchos casos que los colaboradores estén poco satisfechos, como resultado hace que la persona desee trabajar para otra empresa, en especial de los colaboradores de la Industria Panificadora del Sur S.A.C del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.

A nivel metodológico se justifica; puesto que, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos empleados, servirá de aporte para que otros investigadores interesados puedan emplearlo.

A nivel teórico, se justifica porque permitirá la ampliación del marco conceptual y la obtención de información con respecto al estrés laboral de manera que se deriva en una enriquecida fuente de información para otros investigadores o interesados en el tema.

A nivel práctico, se justifica porque en base a los resultados se podrá plantear estrategias que permitan afrontar el estrés laboral en los trabajadores de la empresa. Concretizándose en la aplicación de un programa de intervención social como medio de solución.

Finalmente, debido a la importancia de conocer el tipo de contribución que la investigación nos permita contrarrestar los altos índices de rotación, proponiendo un taller que promueva la permanencia, satisfacción, responsabilidad y la mejora personal y laboral de las y los colaboradores de la Industria Panificadora del Sur S.A.C del distrito de Villa el Salvador periodo 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Jiménez, J. (2016) *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa humana s.a. Quito 2016*. Establece el objetivo general Establecer el grado de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A. Quito al año 2016. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Alfredo Morales, quien publicó un libro en donde expuso que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Asimismo, el autor emplea un estudio descriptivo – correlacional este tipo de estudio persigue a medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables, que en este caso serán la cultura organizacional y el desempeño laboral. A su vez se utilizará dos tipos de métodos que son el método de observación que se realizará mediante encuestas a los empleados y el método deductivo ya que se va a partir de varios conceptos universales y de una teoría la cual deberá ser o no comprobada. Finalmente, concluyó la cultura organizacional y el desempeño laboral o eficacia se relacionan en forma directa.

Domínguez (2015), realizó una investigación titulada “ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA HOLCREST S.A.S”, teniendo como finalidad analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa Holcrest S.A.S. Esta investigación es Cuantitativo con un diseño Descriptivo. Se utilizó como técnica una encuesta. La investigación se realizó a una población de 383 colaboradores. De acuerdo con el resultado de la encuesta se logró conocer las causas que más impacto tienen en la rotación, las cuales son: salario, oportunidades de carrera, balance vida-trabajo, reconocimiento y cooperación entre áreas e innovación, se debe tomar en cuenta el impacto que está generando la rotación de los empleados y que al final impactará en el objetivo organizacional, por lo que la búsqueda del beneficio individual al final será el beneficio organizacional.

Haro, M. (2014). *Sobre: La Rotación del Personal y su relación con el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. Agencia Ambato, Ecuador 2014*. Establece el objetivo general de diseñar un modelo de gestión de talento humano que permita elevar el desempeño laboral en la Cooperativa de ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Ambato. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Chiavenato: quien “define la fluctuación de personal en una organización y el ambiente está definido por la cantidad de personas que integran y salen de la organización”. El concepto propuesto por Westmarker quien da muchas definiciones sobre el desempeño laboral: “como metas generadas dentro de la empresa en un tiempo determinado”. Con ello nos damos cuenta que el comportamiento de los trabajadores dependerá de la motivación generada por la empresa y así mejorar la productividad. Asimismo, el autor empleo la Investigación Cuanti-cualitativo, nivel Descriptiva,

correlacional. Finalmente, concluyo que existe una gran relación de la motivación en el desempeño laboral. Esta investigación nos permite entender la relación que tiene el desempeño laboral y que tan motivados pueden estar los trabajadores de la empresa por otro lado la rotación del personal dependerá del clima laboral que se vive.

Cruz y Flores (2013), realizó una investigación titulada *Factores que inciden en la Rotación de personal del Hipermercado Plaza Vea en la ciudad de Tacna, Perú 2012*, teniendo como objetivo determinar los factores que inciden en la rotación del personal de hipermercado Plaza Vea en la ciudad de Tacna. Esta investigación es de tipo descriptiva - explicativa. Se utilizó de instrumento la Encuesta. La investigación se realizó a 17 ex colaboradores de una población de 114 ex colaboradores. De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se determinó que los principales factores que influyen en la rotación de personal son: el trabajo en equipo, salario, horario de trabajo, reconocimiento, desarrollo personal y profesional.

Arias (2013), realizó una investigación titulada *Estudio de la alta Rotación de Personal en los obreros del área de operaciones del área de operaciones del Consorcio Puerto Limpio en la ciudad de Guayaquil en el año 2013*, teniendo como objetivo analizar los factores principales que provocan la alta rotación de personal en los auxiliares de limpieza del área de operaciones del Consorcio Puerto Limpio. Esta investigación es de tipo Mixto Cuantitativo - cualitativo, con un diseño no experimental. Se utilizó un formato de entrevista de salida. La investigación se realizó a la muestra de 364 colaboradores que representan el 23.36% de la población total. De acuerdo con el resultado de la entrevista de salida se valora el porcentaje de los factores que originan la desvinculación de los

colaboradores en la empresa tales como: Mejor propuesta laboral / salario, comunicación – trato del /los jefes(s), horarios, problemas familiares / salud. Como factor de mayor influencia se encuentra el salario, un 33% de los colaboradores desvinculados considera la baja remuneración percibida por la empresa en base a la actividad que realizan, dentro de esta categoría también encontramos la ausencia de un bono como valor agregado al sueldo o beneficios adicionales.

2.1.2. Nacional

Torres (2016), realizó una investigación titulada “*FACTORES DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PERUANA DEL RUBRO HOTELERO*”, teniendo como objetivo identificar los factores de intención de rotación en colaboradores operativos de una cadena de hoteles peruana.

Esta investigación es de tipo Mixto Cuantitativo - cualitativo. Se utilizó como instrumento una entrevista semiestructurada a profundidad y un cuestionario “Motivos de Intención de Rotación MIR”. La investigación se realizó a 182 colaboradores. De acuerdo al resultado de la investigación consideraron los siguientes factores: Falta de apoyo organizacional (jefe, compañeros, reconocimientos e insumos); Condiciones laborales que afectan mi bienestar (físico, mental, laboral) y búsqueda de crecimiento profesional; Jefe injusto y organización demandante (tiempo, rigidez y carga laboral); Mejor remuneración y crecimiento personal).

Flores (2016), realizó una investigación titulada “*ROTACIÓN DE EMPLEADOS Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA EN EL PERIODO 2011 – 2015*”, teniendo como objetivo demostrar que la alta rotación de los empleados contribuye a reducir la utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015. Esta investigación es de tipo Correlacional con un diseño no experimental. Se utilizó la técnica de investigación observacional y como instrumento utilizaron una guía de análisis documental. La investigación se realizó a 2246 colaboradores. De acuerdo con el resultado de la investigación se determina que el mal clima laboral y la falta de capacitación de sus empleados permiten una alta rotación, afectando negativamente en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Arequipa.

Ruiz (2016), realizó una investigación titulada “*FACTORES DE ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL CALL CENTER DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - COBTEL, TRUJILLO 2016*”, teniendo como objetivo determinar las principales causas de la rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú -Cobtel, Trujillo 2016. Esta investigación es de tipo descriptivo de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento se utilizó una guía de entrevista. La investigación se realizó a 28 ex trabajadores del periodo de Setiembre 2015 – Marzo 2016. De acuerdo con el resultado de la investigación se determina; como factores internos tenemos: la falta de crecimiento laboral, la insatisfacción respecto al horario de trabajo y el no sentirse a gusto con el cargo y como factor externo tenemos: mejores ofertas laborales en otras empresas.

Gutiérrez y Vilca (2016) realizaron una investigación titulada “*CAUSAS DE ROTACIÓN DE CAPITAL HUMANO EN EL ÁREA DE COMEDOR Y COCINA DE RESTAURANTES DE 4 TENEDORES DE LA CIUDAD DE AREQUIPA 2016*”, teniendo como objetivo determinar las causas de rotación del capital humano en el área de cocina y área de comedor de los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa. Esta investigación es cuantitativa - descriptiva y de tipo transversal según su ubicación temporal. Se utilizó una encuesta estructurada a una población de 35 colaboradores. En base a los resultados obtenidos, se concluye que los fenómenos internos y fenómenos externos que condicionan el comportamiento de los recursos Humanos, se identificó como fenómenos internos las malas políticas salariales, la mala política de prestaciones sociales y como fenómeno externo la situación favorable de la oferta y demanda en el mercado y las oportunidades de empleo.

Maclenan y Salaz (2014), realizaron una investigación titulada “*ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MACKBER SRL - 2012*”, teniendo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa INVERSIONES MACKBER SRL– 2012. Esta investigación es diseño descriptivo - correlacional, de tipo transversal. Se utilizó encuesta y cuestionario a una población de 14 ex colaboradores. En base a los resultados obtenidos, se concluye que los salarios eran bajos; no encontraron oportunidades para ascender; las tareas no estaban bien definidas; el jefe del área de producción no los orientaba al desarrollo correcto de sus actividades; las relaciones con los compañeros no eran buena y la empresa no les capacitaba en el uso correcto de las

maquinarias, lo cual influyó para que tomaran la decisión de retirarse de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Rotación Laboral

Marzo y Simón (1958); proponían que la partida del colaborador en la institución, penderá del discernimiento propio que este posea sobre sus oportunas aspiraciones de efectuar el cambio y la desenvoltura en la que logre elaborar dicho cambio.

La rotación laboral es determinada por Knapp (1976) como las cifras de todas las bajas que deben ser repuestas, estando los motivos en las personas (trabajador) independientemente del hecho de si los motivos son o no son influenciados por parte de la empresa.

Arias, (1990); muestra que la rotación es la entrada y salidas de las y los colaboradores en las instituciones.

Así que, si se muestra una proporción muy alta, es estimado a modo una indicación de la aparición de algunos inconvenientes; si se considera que la institución ya realizó gastos en planes de recursos humanos para atraer y seleccionar y entrenar a las y los colaboradores que ha de contratarse, se tiene en cuenta que un índice de rotación alto es costoso para la institución.

Robbins (1999); expresa que “la rotación asimismo puede simbolizar un conflicto en la labor eficaz de una institución, cuando el colaborador experto decide retirarse y es obligatorio hallar y preparar relevos para trabajos de alta responsabilidad, por lo cual distintas instituciones se centran por largos periodos de

tiempo en hallar las razones que están propiciando la rotación, para así crear nuevas tácticas que ayuden a disminuir la rotación laboral.

Chiavenato, (2000); expresa que la rotación laboral es el cambio de colaboradores entre una institución y su contexto, ya que se define por el volumen de las y los colaboradores que ingresan y se retiran de la institución; asimismo se debe tomar en cuenta que la rotación laboral no tiene control sobre ella misma, cuando las cantidades de ceses realizados por las y los colaboradores aumentan visiblemente, en estas cuestiones resulta esencial establecer los motivos para que la empresa pueda proceder sobre ellos, con elementos aptos manejables y que puedan garantizar un equilibrio eficiente y firme; conservando los ingresos y retiros de las y los colaboradores.

Goleman (1999) manifiesta que la rotación laboral es la oscilación de las entradas y salidas de las y los colaboradores de una institución, calculado en un espacio de tiempo. En toda empresa se puede considerar un ligero índice de rotación, debiéndose de conservar a las y los colaboradores aptos para cargos similares y también se logra la eventualidad de alcanzar nuevos colaboradores que tengan las destrezas necesarias para los puestos requeridos, aunque este problema es totalmente refutado por las gerencias de las organizaciones, ya que incrementa un coste del cese, contratación e inducción de los nuevos colaboradores, además de la mínima eficacia que se da en las y los colaboradores que trabajan con un suplente.

Valencia (2007); alude que la rotación laboral puede conceptualizarse como las cifras de las y los colaboradores que se retiran y retornan a la misma, con respecto al total de colaboradores de una institución.

Así mismo Valencia (2007) señala que dentro de la rotación no se debe de considerar a las y los colaboradores que salen, pero no son reemplazados por otros, pues en este caso puede tratarse de una reestructuración de la empresa. Y del mismo modo si ingresan colaboradores, pero no a suplir colaboradores que se retiraron, no se debe tener en cuenta en la rotación, porque es parte del desarrollo de la empresa.

Rotación Laboral: La rotación de personal se conceptualiza como la oscilación de colaboradores entre una institución y su entorno; de una manera entendible, está determinado por la cantidad de colaboradores que entran y se retiran de las instituciones. Chiavenato (2000).

2.2.1.1 Índice de Rotación Laboral

Castillo (1993), nos dice que el índice de rotación laboral está fijado por las cifras de las y los colaboradores que ingresan y se retiran en concordancia con el conjunto total de las y los colaboradores en la institución, por un lapso de tiempo. Esta información se puede manejar como un indicador de administración, considerando el resultado se puede actuar apuntando a una fidelización de las y los colaboradores.

Chiavenato (2000); formula que una proporción de rotación equivalente a cero no se considera como prioridad de una institución, ya que esto provoca una suspensión y en algunas situaciones una degeneración de la misma. Por el inverso cuando hay un alto índice manifestaría una fase de claridad y desorden en las instituciones, por lo cual no se conseguiría fidelizar ni beneficiar convenientemente a las y los colaboradores.

El índice de rotación perfecto es aquel que permita a las empresas poder fidelizar a las y los colaboradores de buen desempeño, reemplazando a aquellos que presentan problemas de ser reformadas en un taller realizable y módico. No hay una cifra que especifique el índice perfecto de rotación, sino un contexto determinado para cada institución en relación a sus dificultades y del mismo contexto externo del mercado; nos formula. Chiavenato (2000)

Causas de la Rotación de Personal

Steers y Mowday (1981); señala la distribución en 3 fracciones: principio de las percepciones y actitudes del trabajo; cómo las actitudes afectan el propósito de renunciar un trabajo y el desarrollo por el cual el propósito de renunciar un trabajo origina a la rotación laboral; asimismo nos sugiere una complicada representación del proceso de la rotación de personal que inició muchas ideas innovadoras, considerando las motivaciones para cambiar el clima laboral, podría suspender el desarrollo por el cual la insatisfacción laboral incita la renuncia de las y los colaboradores.

Puchol (1994), expresa que una de las razones que puede provocar la rotación laboral en la institución es el descontento laboral sobre todo si el colaborador descontento es considerado un colaborador imprescindible, forjándose una discordia entre la oferta y demanda, donde el colaborador es quién decidirá definitivamente donde él siente mayor satisfacción, jugando así un rol significativo en su decisión.

Werther y Davis (2000) señala que las actividades de salario que no se encuentra correctamente direccionadas podrían inducir a una mayor tasa de rotación, disgustos, labores mal realizadas y una escasez de satisfacción en su área

de trabajo; para que el salario sea el correcto debe estar correctamente balanceada, en los elementos internos como en los externos. Por medio de las tácticas de valoración de puestos se fija una posición relativa, considerando que se encuentre un balance en el factor interno.

Thatcher, y Boyle (2002), diseñan una guía que une las impresiones del entorno laboral en los factores internos y los factores externos para las y los colaboradores de las áreas de informática, su guía se dirige en la lealtad institucional como centro de la perspectiva de la rotación de personal, teniendo en cuenta que la lealtad institucional facilita la impresión de su centro laboral y el entorno laboral sobre la perspectiva de la rotación laboral.

Flores, Abreu y Badii (2008), describen que cuando en una empresa empiezan a emerger inconvenientes y estas perturban al desempeño de la misma, se tiene que indagar los orígenes que han dado principio a una alta rotación laboral; ciertamente detrás de una alta rotación laboral se esconde la pérdida de motivación, el desagrado, la insatisfacción laboral y en diversos casos una ineficiente gestión de Recursos Humanos.

La reducción del trabajo puede ser eficaz en un ambiente firme, pero cuando se enfrenta a un ambiente inconstante, la reducción del trabajo, a menudo, acarrea a una alta rotación de colaboradores y los somete a niveles de insatisfacción (en muchos casos cuando se utiliza la simplificación del trabajo, los colaboradores pueden sentir la necesidad de establecer sindicatos para tratar de tener algún control sobre su trabajo), nos señala Gomez y Cardy (2008).

Baños (2009) refiere que la marcha de talento puede suceder cuando el colaborador está inconforme con su sueldo y este explora el mercado laboral,

además puede suceder que el colaborador que entra a la institución a pesar de que cumpla con el perfil solicitado, no alcance acomodarse o perciba que sus necesidades, intereses y preocupaciones no tienen afinidad con las políticas de la institución.

Así mismo Baños (2009), señala que tenemos que investigar de manera continua las necesidades, intereses y preocupaciones de las y los colaboradores, para poder satisfacer sus requerimientos; porque un colaborador motivado traerá una actitud positiva a su trabajo, ya que está comprometido y está emparentado con las directrices de la institución; por lo cual se debe ejecutar labores donde se divulguen la visión de la institución e implicando claramente a todos los colaboradores, realizando acciones que facilitan la mejora de la gestión de los colaboradores, no sólo en el área de Recursos Humanos, sino en toda la institución.

Para poder entender cuál es la estimulación de las y los colaboradores, tenemos que estar enterados de cuáles son sus necesidades y de qué forma la empresa podría cubrir dichas necesidades. Por lo cual mencionaremos teorías representativas de las necesidades humanas.

Maslow (1954), nos dice que estas categorías se relacionan de forma jerárquica por lo cual una categoría de necesidades sólo puede activarse cuando la categoría de nivel inferior esté satisfecha y así de manera continua.



Figura 1: Jerarquía de las Necesidades de Maslow (Maslow - 1954)

McClelland (1961), elaboró un diagrama de simbolización en el que resaltan 3 de los estímulos más absolutos y en el que se marcaba la importancia de éstos, para la motivación y su consecuencia en la rotación laboral. Los estudios de McClelland se centraron en los estímulos de logros, asociación y poder.

Herzberg, (1968) nos dice sobre los elementos que provocan satisfacción o insatisfacción en las y los colaboradores y cómo éste envuelve sus necesidades laborales; siendo la satisfacción el resultado de los elementos de motivación (logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad), que permiten desarrollar la satisfacción de las y los colaboradores y así mismo se encuentra la insatisfacción que es la consecuencia de los elementos de higiene (salario y beneficios, política de empresa y organización, relación laboral, ambiente físico) que, si no se encuentran o son impropios, producen insatisfacción en las y los colaboradores.

Gestión de Recursos Humanos

Louart (2000), indica que para iniciar la marcha en las y los colaboradores de una institución se requiere concretar políticas laborales y enlazar las ocupaciones sociales, fundamentando las directrices de la organización (premisa estratégica), así mismo se requiere técnicas para lograr y fidelizar a las y los colaboradores (premisa operativa); cabe recalcar que par que todo esto sea realizado debe trabajarse con materiales, reglamentos y utensilios, (premisa lógica).

Boudreau y Ramstad (2005), enuncian que el departamento de RR. HH, se faculta no solo en la búsqueda y reclutamiento del personal, sino que también se orienta en calcular el desempeño, los costos de contratación, el resultado de los programas orientados a las y los colaboradores, asimismo los efectos de sus talleres en las destrezas de las y los colaboradores. Sin embargo, las instituciones han tomado por olvido el promocionar la disposición del personal que contrata.

Delgado, (2007) aconseja que la gestión de RR. HH. involucra una serie de actividades que admite hacer diligencias propias a proporcionar que los y las colaboradores favorezcan al beneficio de la institución, es decir, al cumplimiento de las directrices institucionales, en sus aspectos activos, y en sus resultados.

Dolan, S, Valle, R. Jackson, S. y Schuler, R. (2007), precisaron que la gestión de RR.HH. es el estudio de las técnicas administradoras de las y los colaboradores, las cuales son las siguientes: el estudio y análisis de la planificación de las y los colaboradores, la observación de las funciones, el estudio de las insuficiencias de las y los colaboradores, su acrecentamiento del potencial de cada colaborador, la estimación de sus ocupaciones, las medidas de evaluación, salud y limpieza en el trabajo.

Werther y Davis (2008), sostuvieron que la gestión de RR.HH.; es la dirección de la conducta de las y los colaboradores para el progreso de las contribuciones productoras del colaborador a la institución, en forma que sean comprometidos desde un punto de vista trascendental, moralista y social. Este es el centro del estudio y la habilidad de la correcta gestión de RR.HH.

Alles (2008), sustentó que la gestión de RR. HH., se conceptualiza como la dirección de las y los colaboradores, involucrando diferentes ocupaciones, a partir del ingreso hasta el cese del colaborador, selección y reclutamiento de nuevos colaboradores; capacitar y desarrollar competencias o capacidades; evaluando la línea de carrera profesional; verificar que los bienes sean exactos; conservar la limpieza y seguridad de las y los colaboradores.

La OIT (2016); nos dice que la Gestión de RR. HH.; es el transcurso trascendental de contratación, capacitación, compañía profesional, estimulación y distinción del colaborador. Debe estar en conformidad con las directrices de la institución, así mismo debe tener en cuenta como primordial a las y los colaboradores como un activo precioso para la institución.



Figura 2: Correcta Gestión de Recursos Humanos en el contexto de una empresa Moderna (SEKN - 2006)

Retención del Talento Humano

Jericó (2001) define al talento como aquellas personas cuyas habilidades están ligadas a realizar actividades que perfeccionen los avances en la institución. Igualmente, define al colaborador con competitividad como un profesional comprometido que pone en habilidad sus capacidades para conseguir resultados principales en su medio.

Firstenberg (1996) enuncia que una de los inconvenientes de la rotación laboral es la salida de talento, formando una gran alteración para las instituciones en factores de tiempo y economía, manifestada en la selección, contratación y capacitación del nuevo colaborador, esto sin mencionar los costos que produce readaptar a las y los colaboradores al manejo interno y externo de la institución.

Gratton (2001), señala que establecer el centro de la institución representa inspeccionar la responsabilidad y el compañerismo de los colaboradores, y percibir efectivamente sus ilusiones y ambiciones. Sin estas medidas, nos hallaremos en riesgo de que la responsabilidad se esfume, y sin que nos percatemos de ello, también menciona la importancia de tener en cuenta la opinión de las personas, y dice que cuando se escucha a las personas, estas sienten que se las trata con justicia. Si se les permite influir en las decisiones, tiene más oportunidades para expresar sus aspiraciones y sus quejas, para reconocer sus verdaderos intereses y para tomar decisiones que les parecen justas.

Así pues, como dice Gutiérrez (2011), la gestión de talentos se ha transformado en la clave para el triunfo empresarial, ya que, sin ella, sería usualmente improbable afrontar los requerimientos presentes y del futuro del mercado; por esta razón se debe entender cuáles son las deficiencias, pues de ello depende la victoria de la institución.

BHP Billiton (2012) reflexiona de manera primordial para el desarrollo de sus directrices como institución, dar familiaridad a sus colaboradores, llevar a cabo, entre sus colaboradores, un trabajo colaborativo y en equipos y escuchar y estimar las opiniones de los demás, ya que esto demuestra apertura, fomentando discusiones transparentes y promoviendo la diversidad de ideas, género y experiencia. Además, permite ganar la familiaridad de sus colegas de trabajo, si se frecuentan con cuidado y educación, aún en circunstancias dificultosas.

Bretones, F. y González, J. (2009), opinan que, ante la escasez de ciertos perfiles, la retención del talento se convierte, al presente, en lo fundamental para las instituciones que más personal experimentado manejan, actualmente todos los

rubros son aptos a sobrellevar una mayor rotación sino se han efectuado habilidades manifiestas de conservación, especificadas y orientadas al progreso del colaborador.

Bargsted (2011) considera que hay tres elementos a tomar en cuenta al instante de bosquejar y efectuar habilidades de conservación del talento humano:

1. Las variaciones en la representación de desarrollar el trabajo, principalmente por la inscripción de actuales herramientas que permiten realizar trabajos más complejos con mayor facilidad y que se complementen con el capital económico y humano.
2. Las variaciones en las relaciones laborales, los cuales tienen dos mecanismos: legal y psicológico; lo legal está ligado con los derechos y obligaciones tanto del colaborador como de la institución, y lo psicológico con las perspectivas de cada uno con respecto al otro.
3. Las prácticas de recursos humanos, relacionados con la planificación de estrategias de planes de carrera.

Intervención de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos

Se debe considerar tres aspectos o factores fundamentales sobre los que centrar la acción del trabajo social:

- (1)Relacionado directamente con lo laboral, mediante la política de personal, desde dentro de este departamento.
- (2)Administración y organización social, que bien puede centrarse en el dicho departamento de personal.

(3) Atención al grupo humano como tal, al margen de su afinidad inmediata con el trabajo, expresa **Espina (1976)**.

Valverde (1990) nos dice que el comienzo del Trabajo Social en el rubro organizacional alega que la formación de este profesional en un componente al que se le proporciona ofrecer contribuciones en el beneficio de la complacencia misma de ocuparse y colmar insuficiencias de sostenimiento, asimismo integrar otros elementos esenciales en la diligencia, como el beneficio de una estimulación particular y grupal en las labores, el aumento de la producción y de la productividad en la empresa, y en métodos frecuentes, la transcendencia de un alto bienestar social de los colaboradores implicados en una actividad empresarial.

Arbeláez (2008) considera al Trabajo social dentro de las empresas como un soporte al progreso de la institución, siendo un agente de cambio, conserve un enfoque integral de la organización, participe en la transferencia de tecnología, apoye al beneficio de las directrices organizacionales, siendo un agente integrador, manteniendo una averiguación sobre la fase de su gestión, conozca y mejore el clima laboral y evaluando permanentemente.

2.2.2 Dimensiones de la calidad de vida

Insatisfacción laboral: La insatisfacción ocasiona disminución en la eficacia institucional, consigue formular conjuntamente con las gestiones de honestidad, dejadez. El fracaso que concibe un colaborador descontento logra transportarlo a una conducta belicosa, la cual puede exteriorizar por deterioro, denigración o ataque inmediato. Márquez. (2002)

Remuneración: La retribución proporcionada por la institución al colaborador de manera habitual por el trabajo realizado. (Ley Orgánica del Trabajo - Artículo 133).

Selección de personal: La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. Chiavenato (2000).

2.3. Definición Conceptual:

Rotación de personal

La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones, los retiros y el promedio de trabajadores que pertenecen en la organización en cierto periodo. (Chiavenato, 2001).

Desempeño Laboral

Desempeño Laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados. (Chiavenato, 1998).

Domínguez y Sánchez, (2013) manifiesta que:

La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o en el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por tanto, es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos o externos de la organización.

Según Criollo (2014) define:

La rotación de personal 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 y selección de nuevos elementos, 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 (p.13).

Según Pérez (2014) define:

En la actualidad las empresas están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles ya que sin ellos no existiría la empresa, y ya no solo se preocupan por la calidad de los productos o servicio que prestan, sino también por

la atención que deben brindarles para mantenerlos a gusto, cumpliendo con todas sus expectativas.

Para Loyola (2014) determina que:

Actualmente, las tasas de rotación en el retail han aumentado considerablemente. Esto se ha debido a que la oferta laboral en la industria, ha aumentado en consecuencia del aumento en la cantidad de centros comerciales que se han construido en los últimos 5 años (p.2).

Teniendo en cuenta las diversas especificaciones de los autores la rotación de personal es un tema importante en la empresa, ya que se necesita personal en cada puesto de la empresa, y que este tenga la capacitación adecuada para desempeñarse dentro de la empresa. Esto mejorara la productividad de la empresa, teniendo menos rotación de personal en nuestra organización.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

Según **Danhke (1989)** los estudios descriptivos investigan enumerar las particularidades, los rasgos y los indicios de individuos, conjuntos, colectividades, métodos, o cualquier otro problema que se introduzca a un examen; es decir calculan, valoran o recogen información sobre varias nociones, espacios o mecanismos de la problemática a indagar.

Por lo cual el estudio es de tipo descriptivo ya que se centra en la recolección de datos, especificando y analizando la problemática de la investigación. Se llevó a cabo en la empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C. 120 trabajadores, 68 Varones y 52 Mujeres en los rangos de edad de 18 a 60 años en diferentes puestos de Trabajo, en el periodo del 2018.

Diseño

Nos menciona **Palella y Martins (2012)**, el diseño no experimental se ejecuta sin maniobrar en forma deliberada ningún termino; el científico no reemplaza de manera intencional los términos independientes, se prestan atención los sucesos tal y como se muestran en su entorno fehaciente y en un periodo fijo o no, para inmediatamente examinarlos; por lo tanto, en este diseño no se edifica un contexto definido si no que se presta atención a las que están.

Y según define **Hernández (2003)** “se les llama estudios transversales porque la averiguación de las diferentes variables que interactúan representa lo que acontece en un solo periodo de tiempo”.

Por lo cual el estudio se efectuará mediante un diseño no experimental de corte transversal, el cual nos permite explorar las circunstancias que se presentan en la investigación sin falsificar en la misma, permitiéndonos así conocer la realidad de la problemática.

El corte transversal, supone un período para indagar los procesos de información puntual (Sampieri et al. 2014).

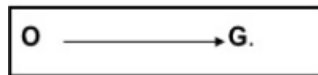


Figura N° 01: Diseño de investigación Dónde:

O = Observación de la muestra.

G = Grupo de la muestra (trabajadores).

3.2. Población y Muestra

Población:

Grupo de factores que poseen características comunes, determinadas previamente y del cual se pueden realizar las observaciones y extraer muestras representativas. (**Diccionario del Trabajo Social - 2009**)

Por lo cual la población objetivo de la investigación son las y los colaboradores, de diversas áreas (Producción, Reparto, Almacén, Mantenimiento, Vigilancia, Ventas, Administrativos).

Nuestra población de estudio está compuesta por 120 colaboradores entre hombres y mujeres de la empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C.

Muestra:

Se define también como una porción distintiva de un grupo o colectivo correctamente designada, que nos permite una investigación irrefutable en símbolo del grupo, con la intención de conseguir efectos. (**Sierra Bravo, 1988**)

Parte o fracción característica de un grupo de una totalidad, que ha estado “designada” con la finalidad de estudiar ciertas peculiaridades del mismo. (**Diccionario del Trabajo Social - 2009**)

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z

Por lo cual el estudio tiene como muestra a 55 colaboradores.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización

La variable es Rotación laboral y tiene la función de determinar en impacto trabajadores de la empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C.

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de la Rotación Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Rotación de Personal	Define al talento como aquellas personas cuyas habilidades están ligadas a realizar actividades que perfeccionen los avances en la institución. Igualmente, define al colaborador con competitividad como un profesional comprometido que pone en habilidad sus capacidades para conseguir resultados principales en su medio. Jericó (2001, pag.22)	Para esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento, El Cuestionario en escala de Lickerts, con 03 dimensiones. El instrumento empleado fue un cuestionario sobre rotación laboral, que sirve para evaluar el impacto de la rotación en el personal, con las dimensiones de Insatisfacción laboral, Salario bajo, selección de personal incorrecta.	Insatisfacción Laboral	Actividades que realizas	01, 02, 03, 04, 05,	Escala de Lickers
			Salario Bajo	Salario percibido	06, 07, 08, 09, 10,	
			Selección de Personal incorrecta	Proceso de selección	11, 12, 13,14,15	

Activar Window

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

Este instrumento ha sido elaborado bajo la teoría del autor Flores, Roberto., J. L. Abreu y M. H. Badii., el cual menciona componentes que producen una rotación laboral. Estos factores son: Insatisfacción laboral, Baja remuneración, Selección incorrecta.

Por la primera dimensión Insatisfacción Laboral, se elaboró 5 preguntas o ítems de acuerdo al contenido de dicha dimensión. De la segunda dimensión Baja Remuneración se elaboró 5 preguntas o ítems. En la tercera dimensión Selección Incorrecta se elaboró 3 preguntas o ítems, la aplicación del instrumento fue anónima.

3.4.1. Técnicas

Encuesta

La encuesta es utilizada en las ciencias sociales, para hacer referencia a la técnica de investigación que se utiliza para la recopilación de información, datos y antecedentes en base a un cuestionario, previamente preparada y estrictamente normalizada, a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad.

Utiliza procedimientos estandarizados que toman la forma de unos interrogatorios en el cual las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan en los mismos términos. (**Diccionario del Trabajo Social - 2009**)

Así mismo la encuesta se considera en inicial instancia como una técnica de recogida de datos por medio de la interrogación de los sujetos cuyo propósito es la de conseguir de modo sistemática medidas sobre las nociones que proceden de una problemática de investigación previamente construida. La

recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos de medición (López y Fachelli – 2015)

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Rotación Laboral

Autor: Keila Condori (2018).

Variable principal: Rotación Laboral.

Dimensiones de intervención: Se basan en subvariables de la variable principal, las cuales son: Insatisfacción Laboral, Salario Bajo, Selección de Personal incorrecta

Estructura del instrumento: Este cuestionario está conformado por 15 preguntas, las cuales se encuentran divididos en aspectos (dimensiones) que cuentan con una cantidad de ítems, es decir, que por cada indicador se elabora una interrogante respectivamente.

Descripción del proceso: Se presenta el cuestionario sobre Rotación Laboral, que contiene 15 preguntas, donde se les explica a los participantes (55, según la muestra de tipo censal) que tienen que leer bien cada interrogante y posteriormente deben marcar con un aspa en cada espacio, según su criterio la alternativa (escala) que más le convenga que van del 1 al 5 respectivamente. Cada escala es una afirmación del conocimiento del participante, los valores numéricos, son respuestas ordinales, las cuales luego servirán para la tabulación.

Modo de aplicación: De forma individual.

Duración de la prueba: No más de veinte (20) minutos.

Calificación de la prueba: A través de la evaluación de las cinco escalas, que se describe a continuación.

Tabla 2.

Escala Likert para la mediación de puntajes

Puntajes	Escalas
1	Totalmente de Acuerdo
2	De Acuerdo
3	Indeciso
4	Totalmente en Desacuerdo
5	Desacuerdo

3.1.1 Baremos

Es el proceso, por el cual se selecciona los valores o respuestas de cada indicador, separándolos por niveles y para luego obtener la sumatoria total de las dimensiones según el grado que ha obtenido, así como de la variable.

Tabla 3.

Baremos de la variable Rotación Laboral

Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Insatisfacción Laboral	13-24	25-38	39-50
Salario Bajo,	9-21	22-32	33-45
Selección de Personal incorrecta	21-29	30-38	39-45
Total	61-83	84-96	97-127

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez aplicada la encuesta de Rotación Laboral a 55 colaboradores del área de producción de una empresa privada de Villa el Salvador se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos con el programa IBM SPSS 21 y Microsoft Excel 2016.

- Se instituyó la distribución de las frecuencias y los porcentajes de los datos del instrumento de investigación.

- También se realizó las siguientes técnicas estadísticas:
 - ✓ Valor máximo y mínimo

✓ Media

aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum^n Xi}{n}$$

- Por último, se realizó tablas y figuras en el programa de Microsoft Excel, el cual nos permitió describir los datos estadísticos sobre nuestra variable “Rotación Laboral”.

4.2. Presentación de resultados

1. Descripción de la variable estudiada:

Tabla 4.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Rotación Laboral

P_TOTAL		
N	Válidos	55
	Perdidos	0
	Media	26.62
	Mínimo	20
	Máximo	36

El estudio realizado a 55 colaboradores, sobre la rotación laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 26.62 que se categoriza como “Media”
- Un valor mínimo de 20 que se categoriza como “Muy desfavorable”
- Un valor máximo de 36 que se categorizara como “Muy favorable” la Rotación Laboral

2. Descripción de los Factores que pertenecen a la Variable estudiada:

Tabla 5.

Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a la Rotación Laboral

		Insatisfacción Laboral	Salario Bajo	Selección Incorrecta
N	Válidos	55	55	55
	Perdidos	0	0	0
Media		8.05	7.07	11.49
Mínimo		5	5	6
Máximo		13	16	16

En los factores que abarcan la Rotación Laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor Insatisfacción Laboral se puede observar:

- Una media de 8.05 que vendría a categorizarse como “Media”
- Un mínimo de 5 que se categoriza como “Muy desfavorable”
- Un máximo de 13 que vendría a categorizarse como “Muy favorable”

En el factor Salario Bajo se puede observar:

- Una media de 7.07 que vendría a categorizarse como “Media”
- Un mínimo de 5 que se categoriza como “Muy desfavorable”
- Un máximo de 16 que vendría a categorizarse como “Muy favorable”

En el factor Selección Incorrecta se puede observar:

- Una media de 11.49 que vendría a categorizarse como “Media”
- Un mínimo de 6 que se categoriza como “Muy desfavorable”
- Un máximo de 16 que vendría a categorizarse como “Muy favorable”

En relación a los resultados ya mencionados, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice referente a la Rotación Laboral y sus respectivos factores.

Tabla 06.

Descripción del factor predominante en la Variable Rotación Laboral

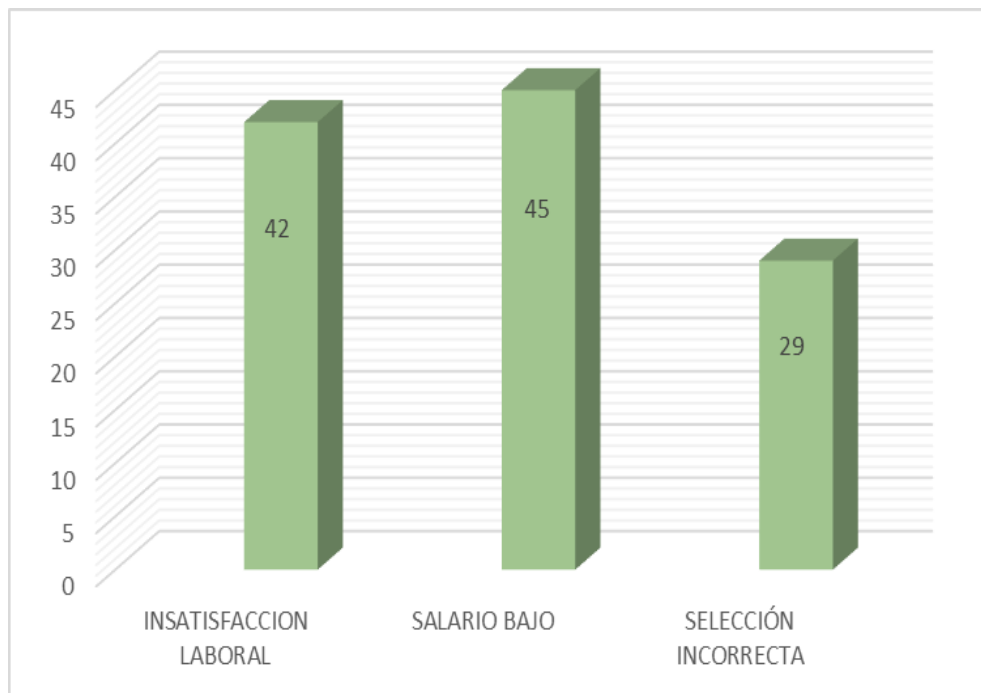


Figura 3: Factor Predominante de la Rotación Laboral

Interpretación: El factor predominante de la Rotación laboral de una empresa privada de Villa el Salvador es: El factor Salario Bajo con un 45% de aceptación en la Rotación Laboral.

Tabla 07.

Rotación Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	39	53
De acuerdo	10	24
Indeciso	4	15
Desacuerdo	2	8

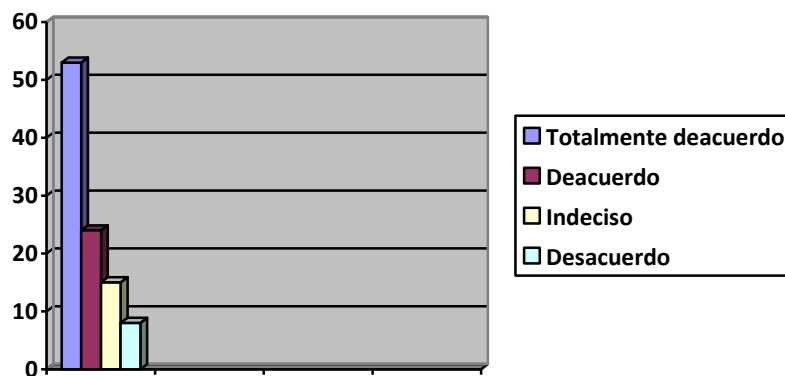


Figura 4: Resultados de la variable Rotación Laboral

Interpretación:

La Rotación Laboral en el área de Producción de la empresa Industria Panificadora del Sur se considera en la categoría de “Totalmente de Acuerdo”, teniendo como resultado: 53%, Totalmente de acuerdo, 8% Desacuerdo.

Tabla 08.

Insatisfacción Laboral como factor de la Rotación Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente deacuerdo	40	57
Deacuerdo	10	27
Indeciso	2	14
Desacuerdo	2	2

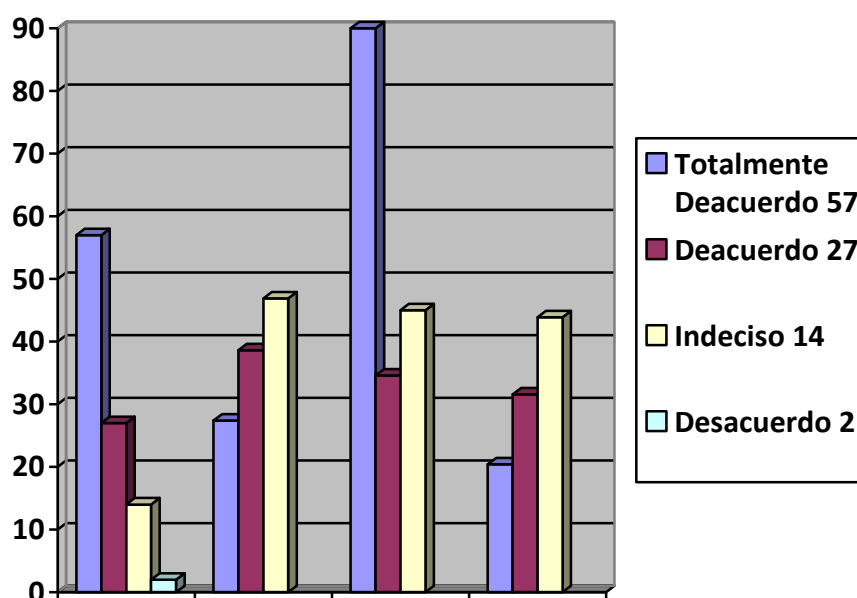


Figura N° 5: Resultados de Insatisfacción Laboral como factor de la Rotación Laboral

Interpretación: El factor de Insatisfacción Laboral en la Rotación Laboral de una empresa privada de Villa el Salvador, tiene como resultado: 57% Totalmente de acuerdo, 27% Deacuerdo, 14% Indeciso, 2% Desacuerdo.

Tabla 09.

Salario Bajo como factor de la Rotación Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	71
De acuerdo	10	20
Indeciso	5	8
Desacuerdo	2	1

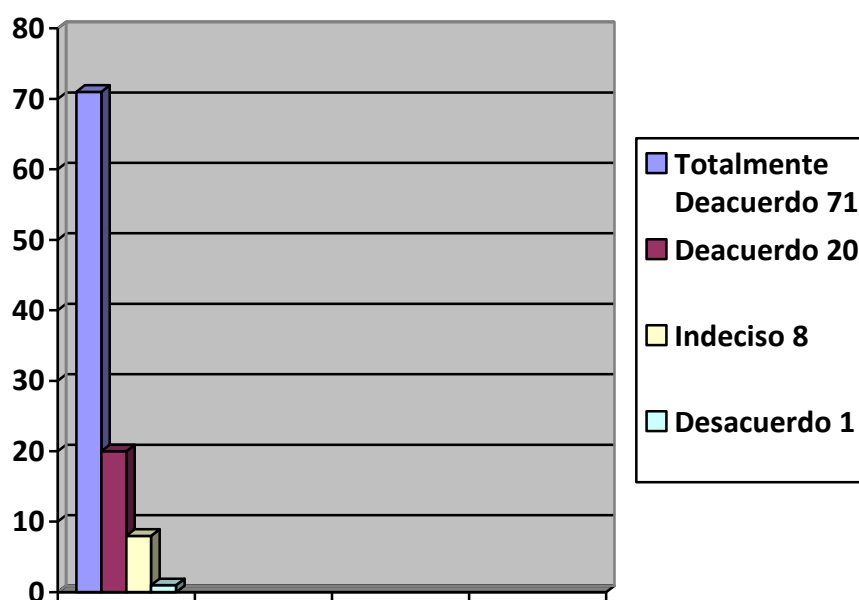


Figura N° 6: Resultados de Salario Bajo como factor de la Rotación Laboral

Interpretación:

El factor de Salario Bajo en la Rotación Laboral de una empresa privada de Villa el Salvador, tiene como resultado: 71% Totalmente de acuerdo, 1% Desacuerdo

Tabla 10

Selección Incorrecta como factor de la Rotación Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	35
De acuerdo	14	22
Indeciso	7	23
Desacuerdo	5	20

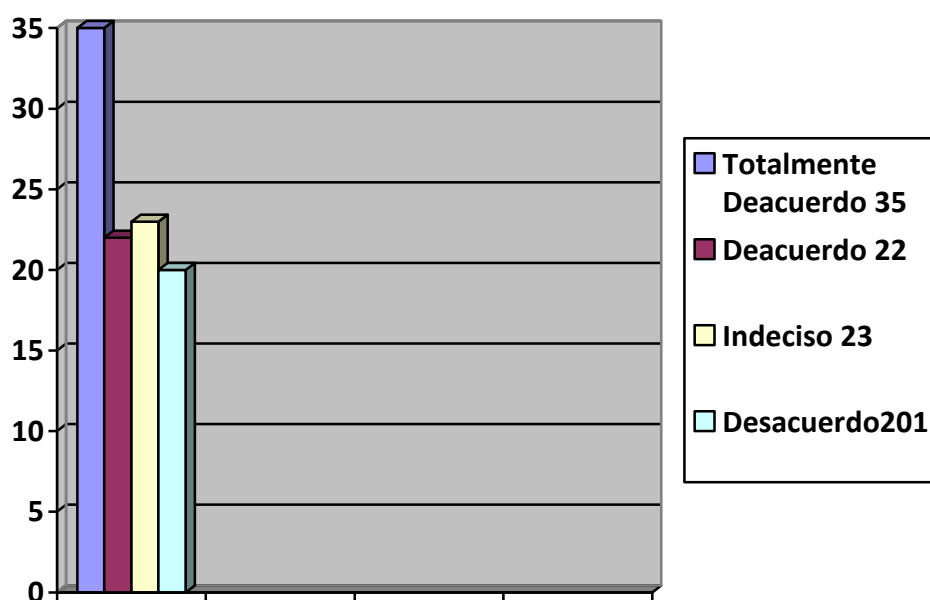


Figura N° 7: Resultados de Selección Incorrecta como factor de la Rotación Laboral

Interpretación:

El factor de Selección Incorrecta en la Rotación Laboral de una empresa privada de Villa el Salvador, tiene como resultado ,35% Totalmente de acuerdo, 20% Desacuerdo.

4.3. Análisis y discusión de resultados

El estudio tiene como objetivo transcendental establecer los factores de la rotación laboral de los y las trabajadores de una empresa del distrito de Villa el Salvador, en el periodo 2018. Justificadamente para dar solución a ello, se aplicó el instrumento a 55 colaboradores.

En ese sentido, para el análisis de las dimensiones tomadas por la autora del presente estudio, se consideró los factores siguientes: insatisfacción laboral, remuneración baja y selección de personal incorrecta, influyen en la alta rotación del personal de la empresa privada del distrito de Villa El Salvador

En el factor de Insatisfacción Laboral los resultados obtenidos nos muestran que los colaboradores no se encuentran a gusto en su área de trabajo, ni con las oportunidades de desarrollo profesional, afectando así la decisión de buscar en otras empresas nuevas oportunidades de trabajo.

En el factor de Salario Bajo los resultados obtenidos nos muestran que es desproporcionado con las labores que realizan y que no les permite cubrir con sus necesidades básicas afectando así la productividad que ellos puedan tener dentro de sus labores.

En el factor de Selección incorrecta los resultados obtenidos nos muestran que el proceso de selección no se encuentra bien estructurado, ya que no permite cubrir posiciones adecuadas con el perfil del área, perturbando así el desempeño de las directrices de la institución.

4.4. Conclusiones:

En base al análisis como discusión de los resultados que se logran obtener, se plasman las siguientes conclusiones:

Primera. El factor predominante de Rotación Laboral en el área de Producción de una empresa privada de Villa el Salvador es el factor de Salario Bajo teniendo un 45% de aceptación.

Segunda: El nivel de Insatisfacción Laboral como factor de la Rotación Laboral en el área de Producción de la Industria Panificadora del Sur SAC considera 57% Totalmente de Acuerdo.

Tercera: Respecto al Salario Bajo como factor de la Rotación Laboral predominante en el área de Producción de la Industria Panificadora del Sur SAC considera 71 % Totalmente de Acuerdo.

Cuarta: Respecto a la Selección Incorrecta como factor de la Rotación Laboral predominante en el área de Producción de la Industria Panificadora del Sur SAC considera 35 % Totalmente de Acuerdo.

4.5. Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos y a las conclusiones que se pudieron llegar en el presente estudio, se van a establecer las siguientes recomendaciones.

Primera: Crear un Taller de Intervención con la finalidad de disminuir la rotación laboral y sus 3 factores que lo componen, los cuales son: Insatisfacción Laboral, Salario Bajo y Selección Incorrecta, teniendo en consideración a las y los colaboradores de la empresa para que puedan tener una correcta labor y se sientan satisfechos realizando las mismas.

Segunda: Determinar claramente las tareas a realizar de las y los colaboradores, con el propósito de no caer en la ambigüedad o en la confusión de ellos mismos.

Tercera: Implementar una política salarial con el objetivo de brindar un salario equilibrado y constante a las y los colaboradores.

Cuarta: Implementar un esquema de bonos por desempeño, con el objeto de disminuir la insatisfacción laboral.

Quinta: Fortalecer el área de producción, estableciendo un cronograma de capacitaciones específicas, con el propósito de estar constantemente en desarrollo profesional o técnico de cada personal.

Sexta: Evaluación a los colaboradores periódicamente, buscando enfocar las críticas constructivas respecto a sus labores dentro de la empresa.

Séptima: Planificar la recogida de sugerencias y propuestas de los colaboradores respecto a la insatisfacción laboral.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Taller: “¡Tú puedes, Súmate YA!”

5.2. Justificación del problema

Esta propuesta de intervención está establecida de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación “Rotación Laboral de una empresa privada de Villa el Salvador, periodo 2018, donde se demuestra que la insatisfacción laboral, el bajo salario y una selección incorrecta del personal, origina la rotación del personal afectando así la efectividad de la institución; generando un ambiente laboral inestable.

Como nos dice la autora **Barboza Guerrero (2011)**, los trabajadores sociales en las empresas del sector privado, se dedican principalmente a liderar todas las acciones encaminadas a progresar y fortificar el talento humano de la organización tanto individual como colectivamente, en pro de alcanzar el mayor nivel de satisfacción individual y familiar de tal modo que sea potencial dar cumplimiento a los directrices organizacionales; enfocada a la dirección del talento humano, reconociendo la importancia de este.

Es por ello que el propósito de este taller es abarcar las dimensiones y revertir su consecuencia en la empresa, potencializando el talento humano; para que así las empresas brinden acciones necesarias para el crecimiento propio y profesional de las y los colaboradores, ya que esto ayudará con la permanencia, fidelidad, compromiso y conformidad de la persona hacia la empresa.

Como nos menciona la Trabajadora Social **Madeleine Bernard (1967)**; se debe ayudar a la relación mutua de las y los colaboradores con su empresa; este logro se consigue por parte del manejo de métodos y tecnologías predestinados a admitir que las y los colaboradores, den cara a las situaciones adversas, solucionen los inconvenientes que diseñan su ajuste a una compañía industrial en progreso y, una labor cooperativa, que optimicen los contextos monetarios y sociales.

Por lo cual se debe tomar acciones apuntando a que los colaboradores renueven su compromiso año tras año con la empresa.; ya que en la actualidad las perspectivas de las y los colaboradores hacia la empresa, van cambiando de acuerdo a sus necesidades, además de ello la alta demanda, permite que ellos sean tentados por otras empresas.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general

Implementar un taller orientado a mejorar la satisfacción laboral, motivando y logrando una mayor integración de las/los trabajadores, con los supervisores, y directivos de la empresa Industria Panificadora del Sur SAC.

5.3.2. Objetivos específicos

- Diseñar y gestionar una política salarial, orientada a las y los colaboradores que cuentan con un periodo de antigüedad mayor a un año dentro de la empresa.
- Elaborar un proceso diferente para la contratación de las y los colaboradores, el cual permita comenzar a buscar el personal con un periodo de tiempo anticipado.
- Estimular a las y los colaboradores a las posibilidades de cambio y mejora para lograr una transformación dentro de la empresa.
- Implementar un plan de incentivos laborales bianuales (cursos técnicos, bonos monetarios para los más destacados) orientados a incrementar y mantener la motivación de las y los colaboradores.
- Implementar un plan de desarrollo profesional, que proporcione a las y los colaboradores participar en procesos de selección interno para lograr un ascenso en la institución.

5.4. Sector al que se dirige

El presente proyecto “¡Tú puedes, Súmate YA!”, está dirigido a las/los trabajadores de la empresa Industria Panificadora del Sur SAC.

5.5. Metodología de la intervención

La metodología para utilizar en esta propuesta de intervención se define como **Investigación-Acción Participativa**; siendo esta un método de investigación social que mediante la total colaboración de la colectividad informador se programa como un desarrollo de elaboración de sapiencias; es un desarrollo pedagógico demócrata donde

se compone en un ejercicio didáctico entre adultos, y es componente de ejercicio público en una representación para transfigurar el contexto y humanizarla, (**Pinto Contreras – 1986**)

Por lo tanto, se pondrá mayor énfasis en la colaboración del colectivo para originar las sapiencias y las perspectivas que nos transportara a tomar las disposiciones y a elaborar una o más etapas en la proposición de intervención.

Para enfocarnos de una manera directa se considera la **Teoría Z** de **William Ouchi** y **Richard Pascale (1982)** que menciona que la clave de una mayor productividad reside en implicar en el proceso a los miembros de la organización. Para esta implicación son importantes unas adecuadas relaciones personales.

Por lo cual en la intervención se realizará encuestas de intereses y necesidades; asimismo se utilizará una serie de estrategias, actividades y técnicas.

La propuesta de intervención se dará de la siguiente forma:

Diseñar y ejecutar un procedimiento de capacitaciones

1. Ejecutar una encuesta de intereses y necesidades
2. Diseñar el procedimiento de capacitación
3. Difusión de las capacitaciones
4. Ejecutar las capacitaciones
5. Evaluar los resultados.

Diseñar y gestionar la política salarial

1. Diseñar la política salarial con respecto al tiempo de permanencia del colaborador/a
2. Gestionar y establecer la política salarial

3. Evaluar los resultados.

Diseñar y establecer un procedimiento de incentivos bianual para los colaboradores/as

1. Definir el presupuesto
2. Definir cuáles serán los objetivos o buenas prácticas medibles que serán premiadas.
3. Elaborar un inventario de comprobación
4. Dar a conocer al personal el plan de incentivos.
5. Ejecutar el procedimiento de incentivos
6. Evaluar los resultados.

Bosquejar e efectuar una línea de carrera y progreso profesional

1. Crear un diagrama con cada puesto solicitado.
2. Identificar las capacidades que son solicitadas para desempeñar los puestos de trabajo
3. Crear innovadoras diagramas de desarrollo profesional
4. Identificar los entrenamientos a cubrir en consideración con las capacidades solicitadas, para que mejoren su idoneidad y logren participar de la selección interna.
5. Difusión de la propuesta a todos los colaboradores
6. Valoración y estimación del plan

5.6. Recursos

Recursos Humanos

Los colaboradores que trabajaran en el presente taller son las siguientes:

1. Jefe de Recursos Humanos
2. Trabajadora Social
3. Auxiliar de Recursos Humanos

Recursos Materiales

Los materiales que se utilizaran en el presente taller son las siguientes:

1. Medios audiovisuales.
 - Proyector de diapositivas.
2. Radio o Parlantes con entrada USB
3. Pizarra, carteles.
4. Paneles con imágenes motivacionales
5. Materiales para trabajos manuales
 - 1) Lapiceros
 - 2) Hojas Bond
 - 3) Colores
 - 4) Plumones
 - 5) Goma
 - 6) Tijeras

Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se manejarán en el taller son las siguientes:

Entrevistas individuales semiestructuradas, para crear un clima de confianza, conocer su situación actual y disposición en participar en el taller, facilitan la cooperación y la empatía de las y los colaboradores.

Observación participativa, mediante el cual se podrá evaluar los posibles incidentes que surjan en el grupo y las situaciones de motivación de las/los colaboradores.

Sesiones Grupales, para analizar la percepción, situación real, y el comportamiento de las y los colaboradores, que nos facilite definir la problemática con mayor precisión.

Encuestas, para obtener más información sobre sus opiniones, necesidades, preferencias y comprender la satisfacción de las y los colaboradores de manera acertada que respalden las acciones a realizar en el taller y que se ajusten a los puntos de mejora.

Técnicas Grupales, nos va a ayudar a desarrollar habilidades relacionadas a la comunicación, la tolerancia frente a posturas o ideas diferentes.

5.7. Cronograma

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar y ejecutar un plan de capacitaciones																				
Ejecutar una encuesta de intereses y necesidades.	X	X																		
Diseñar el plan de capacitación.			X	X	X															
Difusión de las capacitaciones.						X	X	X												
Ejecutar las capacitaciones.								X	X		X	X		X	X		X	X		
Evaluar los resultados.										X			X			X			X	X
Diseñar y gestionar la política salarial																				
Diseñar la política salarial con respecto a la antigüedad del colaborador/a			X	X	X															
Gestionar y establecer la política salarial						X	X	X												
Evaluar los resultados.									X	X										
Diseñar y ejecutar un plan de incentivos bianual para los colaboradores/as																				
Definir el presupuesto	X	X																		
Definir cuáles serán los objetivos o buenas prácticas medibles que serán premiadas.			X	X																
Elaborar una lista de verificación					X	X														

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2008), *Desempeño por Competencias, Evaluación de 360°*. Buenos Aires. Argentina . Ediciones Granica S.A.
- Alles, Martha Alicia (2007). *Desarrollo del talento humano*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, Martha Alicia (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Ander Egg, Ezequiel. (2009). *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Arbeláez, B. (2008) *Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional*. *Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB*. Vol. 24, N° 24, pp. 83 – 88.
- Arbeláez, Biviana. (2008). *Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional*. *Revista FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL*, Vol 24, pág. 83 – 88.
- Arias,F (1990). *Administración de recursos humanos*. México. Cuarta Edición. Editorial Trillas.
- Asociación Peruana de Recursos Humanos (2012). Transformación cultural. Perú. Recuperado de: <https://aperhu.pe/aperhu/>
- Baños, J (2009) *Estado funcional del denominado quod completivo en latin arcaico y clásico; su distribución tras verba affectuum*. Madrid. España
- Bargsted Mariana (2014) *Estrategias para la atracción y retención de talentos en época de crecimiento*. *Revista Económica*, Vol. 35, pág. 61-77.
- Bargsted, M. (2008). *Éxito integral en la carrera laboral: congruencia entre valores y metas*. *Tesis doctoral para la obtención del grado de Doctor en Psicología Social y Organizacional*, Departamento de Psicología Social y Metodología. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España

- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bernard Madeleine (1967) *El servicio Social en la empresa*. Barcelona: ICES.
- BHP Billiton, (2006). *Modelo de Liderazgo*. Revista BHPBILLITON, Vol. 20, pág. 16- 21.
- BHP Billiton, (2012). *Nuestra Carta de Valores en Acción*. Recuperado de: <http://www.bhpbilliton.com/home/aboutus/ourcompany/Pages/Charter.aspx>
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning Editores SA.
- Boudreau, J. & Ramstad, P. (2005). Where's your pivotal talent? *Harvard Business Review*, 83(4), 23–24.
- Bretones, F. y González, J. (2009). Absentismo y rotación laboral. En V. Zarco y J. M. Madrid. España. Editorial. Pirámide
- Carpio Solano, José Alberto. (2003) *El talento humano en las organizaciones*. Revista Tecnia, Vol 3, pág. 24- 28.
- Cascio, W. F (1991) *Costing Human Resources*. Boston: MA PWS Kent.
- Castillo, J. (1993). *Administración de personal*. Bogotá. Colombia . Ecoe.
- CEPAL (2018) *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas Chile. Recuperado el 13 de junio 2019 de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44185/1/S1800886_es.pdf
- Chiavenato, E. (2001), *Administración de recursos humanos*. Colombia
- Chiavenato, Idalberto. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: MC Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2000). *Gestión del talento humano*. México: MC Graw Hill.
- Cortés (2003) *Manual Práctico de gestión de Recursos humanos en la administración local*. Madrid. España.
- Criollo, I. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

- Cruz Mamani, Juan; Valeriano Jiménez, Julio y Flores Mamani, Jorge (2013) “*Factores que inciden en la rotación de personal del Hipermercado Plaza Vea*”. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Tarapacá, Arica – Chile. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>
- Dankhe, G. L. (1989) “Investigación y Comunicación,” en C. Fernández-Collado y G. L. Dankhe (comps.), *La Comunicación Humana: Ciencia Social*, Ed. McGraw.
- Davis Keith y Werther Williams. (1991) *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: MC Graw Hill.
- Del Castillo, Elsa y Yamada, Gustavo, (2008) *Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora*. *Revista de Universidad del Pacifico* Vol. 5, pág. 33 – 40.
- Delgado, M. (2007) *Sociedades movedizas. Pasos hacia una antropología de las calles*. Barcelona.España. Editorial Anagrama.
- Dessler (2001) *Pasos para la evaluación del desempeño laboral* (p.165)
- Dolan, S, Valle, R. Jackson, S. y Schuler, R. (2007) *La gestión de los recursos humanos: ¿Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital?* Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>
- Domínguez, R. y Sánchez, F. (2013). “*Relación entre la rotación de personal y la Productividad y rentabilidad de la empresa COTTON textil SAA-planta Trujillo-2013*”. (Tesis de licenciatura)Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Espina, A. (1976). *Recursos humanos y política. Industrial*. Madrid. España. Editorial Fundesco.
- Fayol, Henry. (1987). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Firstenberg, P. (1996). *The 21st Century Nonprofit*, USA: The Foundation Center.
- Flores Palomino, Jessica Gabriela (2016) *Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015* (Tesis de

licenciatura) Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, Perú. Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/109/Jessica_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). *Factores que Originan la Rotación de Personal en las Empresas Mexicanas*. International Journal of Good Conscience, 65- 99 [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065- 99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Flores, Roberto, J. L. Abreu y M. H. Badii. (2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Revista Daena: International Journal of Good Conscience, Vol 3, pág. 35-99

Garay, Dessler; Ricardo, Varela (1995). *Administración de Personal*. Madrid: Pearson, Prentice Hall

Gomez Mejia, L. Balkin D. y Cardy. (2008) *Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: Pearson, Prentice Hall

Gonzales Ríos, Mario (2006) *La rotación del personal como un elemento laboral* (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Villegas-Fredy.pdf>

Gratton, L. (2001) *Estyategias de capital humano . como situar a las personas en el corazón de la empresa*. Madrid. España. Pretince Hall.

Gutiérrez Castillo, Cecilia y Vilca Suni, Nancy (2016) *Causas de rotación de Capital Humano en el área de comedor y Cocina de Restaurantes de 4 tenedores de la de Arequipa 2016* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://190.119.213.91/bitstream/handle/UNSA/3663/Thgucacy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutiérrez, D.(2011). *Grupo de discusión: ¿prolongación, variación o ruptura con el focus group?. Cinta de Moebio.* (41), 105-122. Recuperado de <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2011000200001>
- Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio (2006) *Metodología de la investigación.* México: MC Graw Hill.
- Herzberg, F (1968): *Una vez más: ¿cómo motivar a los empleados?* Harvard-Deusto Business Review, 1980, 7-18. Edición especial sobre Motivación preparada bajo la dirección de J. M de ANZIZU.
- Hidrugo,J. y Pucce,D.(2016).” *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica san juan de dios*”. (Tesis de licenciatura) Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2285/1/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf>
- Informe de transparencia* (2011). Recuperado 22 de julio 2019 de: <https://www.pwc.es/es/auditoria/assets/informe-transparencia-2011.pdf>
- Jericó, P. (2001). *Gestión del talento.* Editorial Prentice. Hall. España
- La OIT (2016). *Panorama Laboral. America y el caribe.* Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_537803.pdf
- La Revista Expansión (2012). *El rival menos pensado.* Mexico, recuperado de: <https://www.pinterest.com/pin/138767232239767463/>
- Louart, P.(2000). *Gestión de los Recursos Humanos.* Ediciones Gestión. Barcelona. España
- Loyola, J. (2014). *Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de retail.* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile.
- Maclenan Bernardillo, Kesslena y Salaz Daza, Evelin (2014) *Análisis de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa Inversiones Mackber – 2012* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3829/Maclenan%20Bernadillo%20-%20Salas%20Daza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Márquez, M (2002), *Satisfacción laboral. Geopolis. Perú*, recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Marzo, J. y Simon, H. (1958). Universidad de Illinois en Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Research Reference in Entrepreneurship. Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=1496194>

Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona, Sagitario

McClelland, D. (1961) *The achieving society. Princeton: Van Nostrand Reinhold*.

Milkovich, G. Boudreau, J., *Dirección y administración de recursos humanos*. Addison-Wesley Iberoamericana, Buenos Aires, 1994.

Palella y Martins (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas. Venezuela. Editorial. FEDUPEL. 3ra ed.

Pineda Vargas, María (2010) *Causas de la rotación de Personal en una empresa de seguridad privada*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México. Recuperado de <https://mariomenesescpo.files.wordpress.com/2013/05/causasdelaRotaciondePersonalenunaempresadeseguridadprivada.pdf>

Pérez, K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C. - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

Puchol, L (1994) *Dirección y gestión de recursos humanos*, Ed. Perspectivas y prospectivas, España. 200 pp.

- Quispe, S. (2014). *Rotación de personal : Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. (Tesis de licenciatura).Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Randstad (2017) *Charlas de tendencias de recursos humanos a ejecutivos de cámaras bilaterales de comercio*. Chile. Recuperado de: <https://www.randstad.cl/sobre-nosotros/noticias/randstad-news/randstad-dicta-charla-de-tendencias-de-recursos-humanos-a-ejecutivos-de-camaras-bilaterales-de-comercio/>
- Robbins, S (1999) *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones*. México D.F. Pearson Education.
- Robbins, Stephen. (1999). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Pearson, Prentice Hall
- Rodríguez Fernández Andrés. (1998). *Introducción a la psicología de Trabajo*. España: Piramide
- Rose (2017), *El Economista America Perú*, recuperado de: <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/8144470/02/17/Grupo-Eulen-Peru-incremento-en-22-su-nivel-de-empleabilidad-en-el-2016.html>
- Steers, R. & Mowday, R. (1981). *Employee turnover and the post-decision accommodation process*. In L. L. Cummings, & B. M. Staw (Orgs.), *Research in organizational behavior* (pp. 235-281). Greenwich: JAI Press.
- Tamariz,N.(2014) “*Motivación laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa Hipermercado Tottus S.A del distrito de independencia 2014*”(Tesis de licenciatura).Universidad Garcilaso de la Vega. Lima Perú.
- Thatcher, J y Boyle, R (2002), *Turnover of information technology workers: Examining empirically the influence of attitudes, job characteristics, and external markets*. *Journal of Managen Information Systems*,19.231 – 261.

Valencia, J. (2007) *Administración Moderna de Personal*. 7° ed, Argentina, Thomson.
700p.

Valverde (1990) *El trabajo Social en Empresa*. *Revista de Ciencias Sociales*. Recuperado de :
<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/El%20trabajo%20social%20en%20la%20empressa.pdf>

Valverde Luis (1990). *El Trabajo Social de Empresa*. *Revista de Ciencias Sociales*, Vol 56,
pág. 55 - 70

Villegas Rivas, Freddy (2012) *Causas de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una institución Financiera*. (Tesis de Licenciatura)
Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición).
México: McGraw-Hill.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (Sexta Edición).
México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de Investigación: Rotación Laboral de las/los Colaboradores de una empresa privada del Distrito de Villa el Salvador, periodo 2018

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuáles son los factores que determinan la rotación laboral de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?	Determinar los factores de la rotación laboral en las y los colaboradores de una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.	Investigación de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p>- ¿Cuáles son los factores que determinan la Rotación Laboral según la dimensión de la insatisfacción en las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?</p> <p>- ¿Cuáles son los factores que determinan la Rotación Laboral según la dimensión de remuneración de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?</p> <p>- ¿Cuáles son los factores que determinan la Rotación Laboral según la dimensión de la selección incorrecta de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018?</p>	<p>- Determinar los factores de la Rotación laboral según la dimensión de la insatisfacción de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.</p> <p>- Determinar los factores de la Rotación laboral según la dimensión de la remuneración en la rotación laboral de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.</p> <p>- Determinar los factores de la Rotación laboral según la dimensión de la selección incorrecta de las y los colaboradores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformada por 120 colaboradores, de los cuales 68 fueron Varones y 52 Mujeres en los rangos de edad de 18 a 60 años en diferentes puestos de Trabajo, de la empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C, recogida la información durante el periodo 2018.</p> <p style="text-align: center;">N = 120</p> <p>El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula de muestreo aleatorio simple (MAS), que dio como resultado de 55 trabajadores del área de producción.</p>

Activar Windows

Anexo 2: Cuestionario



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ROTACIÓN LABORAL

CUESTIONARIO

Edad: _____

Sexo: Femenino ()

Estado Civil: _____

Masculino ()

Estimado colaborador dedique unos minutos a completar esta encuesta.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para un trabajo de investigación.

Responda las siguientes preguntas con una X y con la mayor sinceridad y veracidad posible:

1 = Totalmente de Acuerdo	3 = Indeciso	5 = Totalmente en Desacuerdo
2 = De Acuerdo	4 = Desacuerdo	

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Te sientes incómodo con las actividades que realizas en tu área de trabajo.					
2. Te sientes disgustado porque no es bueno el ambiente laboral dentro de tu área					
3. Te sientes insatisfecho con las herramientas que tienes para que realices tus labores					
4. Te sientes descontento por no tener oportunidades de desarrollo personal o profesional.					

5. Te sientes fastidiado porque no se toma en cuenta tu mejora en tus labores.					
6. Crees que el salario que percibes es injusto					
7. Consideras que tu salario es desproporcional a las actividades que realizas en tu área de trabajo					
8. Sientes que tu salario no te permite cubrir con tus necesidades básicas					
9. Sientes que el pago de las horas extras no cubre con tus expectativas					
10. Crees que tu salario no es equivalente al de otras empresas del mismo rubro					
11. En la empresa donde laboras no hay un proceso de selección estructurada y efectiva					
12. Sientes que el proceso de selección que se te realizó no era de acuerdo con el puesto de trabajo que desempeñas					
13. Crees que la entrevista que se te realizó no fue el correcto para las funciones que realizas					
14. Sientes que las funciones que realizas en la empresa no están de acuerdo con tu desempeño laboral					
15. Sientes que las funciones que realizas en tu área de trabajo, no ayudan a cumplir los objetivos trazados por la empresa					

Anexo 3: Carta emitida por la universidad



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 03 de Abril del 2018

Carta N° 828-2018-DFPTS

Señor
FERNANDO VILLACORTA LUCCHESI
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
INDUSTRIA PANIFICADORA DEL SUR S.A.C.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Keila Maijorie CONDORI TEJADA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 47-653719-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/grh
Id. 853341



Anexo 4: Reporte Plagiarism Checker



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 13%

Date: viernes, agosto 16, 2019

Statistics: 1770 words Plagiarized / 13886 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL / Rotación laboral de las/los colaboradoras de una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autora: Condori Tejada Keila Majorie Lima – Perú 2019 DEDICATORIA Brindo esta investigación a todas las personas que me acompañaron en el proceso de este estudio, pero de manera especial a mi madre que siempre me inspira a que pueda ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO Primeramente, quiero agradecer a Dios, por darme las fuerzas y valentía para no dejarme vencer por las adversidades que se me presentaban, enseñándome que gracias a él tenemos la victoria como lo dice en 1 Corintios 15:57. Agradezco también a mi familia por el apoyo absoluto y por la confianza que tienen en mí. Y de manera especial a mis padres Hidalgo Condori y Marta Tejada por su ejemplo para guiarme, inspirarme y mostrarme el camino correcto.

PRESENTACION Señores miembros del Jurado En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la directiva N° 003- FPs y TS.- 2019, expongo ante ustedes mi investigación titulado "Rotación laboral de los trabajadores en una empresa privada del distrito de Villa el Salvador, periodo 2018" bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y