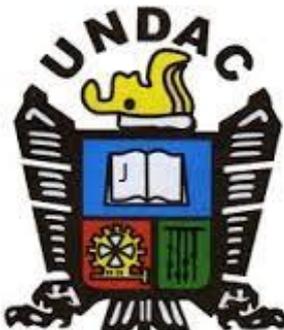


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Rotación de personal y desempeño organizacional en los  
trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia**

**Sociedad Anónima Cerrada, 2022**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Administración**

**Autoras:**

**Bach. Carla Lucia TORIBIO GUERRA**

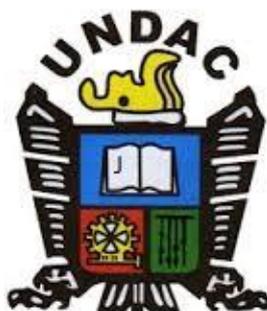
**Bach. Luz Marina FERNANDEZ TIBURCIO**

**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

**Cerro de Pasco – Perú - 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Rotación de Personal y Desempeño Organizacional en los  
Trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia  
Sociedad Anónima Cerrada, 2022**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

Dr. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO

**PRESIDENTE**

---

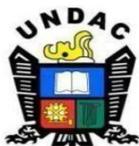
Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

**MIEMBRO**

---

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO

**MIEMBRO**



---

## **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 036-2023-UI/FACE-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Carla Lucia TORIBIO GUERRA - Luz Marina FERNANDEZ TIBURCIO**

Escuela de Formación Profesional

### **ADMINISTRACIÓN**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

**Título del trabajo**

Rotación de Personal y Desempeño Organizacional en los Trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022

**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

Índice de Similitud: **12%**

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 4 de Octubre de 2023.



Firmado digitalmente por:  
CARDENAS SINCHE Jose  
Antonio FAU 20154805048 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 04/10/2023 15:23:51-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedicamos a Dios por brindarnos salud, fuerza y sabiduría, permitiéndonos alcanzar nuestros objetivos.

Con mucho amor y cariño a nuestros padres, Carlos Manuel Toribio Enrique, Sonia Guerra Domínguez, Epifanía Tiburcio Feliciano y Francisco Fernandez Atavillos por su sacrificio y esfuerzo, por darnos una carrera para nuestro futuro y creer en nuestras capacidades, a pesar de todas las dificultades, por el apoyo incondicional en lo moral y económico, por mostrarnos que todo lo que nos propongamos lo podemos lograr con esfuerzo y dedicación.

A nuestros hermanos quienes fueron inspiración y motivación en el camino de lograr nuestra carrera universitaria

A nuestros familiares y amigos cercanos por confiar en nosotros, acompañarnos en el proceso de aprendizaje y compartir experiencias con nosotras.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento especial a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenos profesionales

A nuestro asesor Dr. José Antonio Cárdenas Sinche, quien nos brindó sus conocimientos, por su dedicación y paciencia, sus consejos fueron siempre útiles. Usted fue pieza fundamental para poder lograr el desarrollo del presente trabajo.

A los docentes quienes nos brindaron sus conocimientos rigurosos y precisos, a donde quiera que vayamos siempre llevaremos la semilla de sus conocimientos, gracias por su paciencia, por su dedicación y tolerancia.

A nuestros padres quienes fueron el motor de impulso para cumplir nuestros sueños, quienes siempre estuvieron a nuestro lado en los días y noches más difíciles de nuestra formación profesional, gracias por creer siempre en nosotras.

## RESUMEN

Nuestra investigación tiene como principal objetivo “Identificar la relación entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022”.

Para ello la investigación se halla en la denominada investigación básica, de nivel descriptivo relacional, el método general utilizado fue el científico, teniendo como específico el hipotético - deductivo. Empleando para ello el diseño no experimental, de corte transversal, los participantes que participaron de nuestra muestra fueron 38 colaboradores de la empresa estudiada, la recolección de los datos se dio mediante la aplicación de dos instrumentos (cuestionarios) los mismos que fueron validados mediante el método de juicio de expertos.

Luego de la respectiva prueba de hipótesis, debemos mencionar que con un Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de = ,936 y un valor obtenido de  $p = 0,000$  el mismo que es menor al nivel establecido de  $\alpha = 0,05$ , los resultados nos permiten manifestar que: Existe relación inversa y significativa entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022

**Palabras Clave:** Rotación de personal, desempeño organizacional, empresa de servicios generales.

## ABSTRACT

Our research has as main objective "Identify the relationship between staff turnover and organizational performance in the workers of the General Services Company Sacra Familia Closed Stock Company, 2022".

For this, the research is found in the so-called basic research, of a relational descriptive level, the general method used was the scientific one, having the hypothetical - deductive as specific. Using the non-experimental, cross-sectional design for this, the participants who participated in our sample were 38 collaborators of the company studied, the data collection was given through the application of two instruments (questionnaires), the same ones that were validated through the expert judgment method.

After the respective hypothesis test, we must mention that with a Spearman's Rho correlation coefficient of = .936 and a value obtained of  $p = 0.000$ , which is less than the established level of  $\alpha = 0.05$ , the results show us allow us to state that: There is an inverse and significant relationship between staff turnover and organizational performance in the workers of the General Services Company Sacra Familia Closed Stock Company, 2022

**Keywords:** Staff turnover, organizational performance, general services company.

## INTRODUCCIÓN

En el entorno organizacional actual, la gestión eficaz del talento humano se ha convertido en un factor determinante para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Uno de los desafíos más distinguidos que enfrentan las empresas es la rotación de personal, un fenómeno que ha adquirido mayor importancia en los últimos años. La rotación de personal puede generar diversos impactos en el desempeño organizacional, tanto positivos como negativos, lo cual hace necesario un análisis exhaustivo de esta relación existente.

En este contexto, el presente estudio se centra en analizar la relación entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa de servicios generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada durante el año 2022. Esta empresa, reconocida en el sector por su amplia trayectoria y prestigio, se enfrenta a desafíos constantes relacionados con la retención de personal y la consecución de resultados óptimos.

El objetivo principal de esta investigación es examinar la posible influencia de la rotación de personal en el desempeño organizacional de la empresa Sacra Familia. Se buscará determinar si existe una relación significativa entre estos dos factores y en qué medida afecta la rotación de personal a los indicadores de desempeño. Para lograr este propósito, se llevará a cabo un análisis detallado de la información recopilada, utilizando métodos estadísticos y técnicas de investigación apropiadas.

Los resultados de este estudio pretenden contribuir al conocimiento existente sobre el impacto de la rotación de personal en el desempeño organizacional, específicamente en el contexto de la Empresa Sacra Familia. Además, se espera que los hallazgos obtenidos sirvan como base para la implementación de estrategias y políticas que promuevan la retención del talento y mejoren el rendimiento general de la organización.

Nuestra investigación busca explorar y comprender la relación entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Sacra Familia, proporcionando valiosa información que sirva para la toma de decisiones y el diseño de acciones que impulsen el crecimiento y la eficiencia de la organización en el futuro.

Por lo descrito líneas arriba consideramos importante presentar esta investigación. La misma que está estructurado de acuerdo a lo determinado en el reglamento de grados y títulos de nuestra universidad. Y que es de la siguiente manera

**Capítulo I Identificación y Planteamiento del Problema:** En este capítulo se manifiesta el problema materia de nuestro estudio, considerando que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, por lo que se decide plantear como nuestro problema de investigación, del mismo modo se bosquejan los problemas específicos, la formulación de objetivos, la respectiva justificación y las limitaciones de nuestra investigación.

**Capitulo II Marco Teórico de la Investigación,** nuestro trabajo de investigación se sustenta fundamentalmente en las teorías y conceptos actualizados de ambas variables, las mismas que sirven para amparar nuestro marco teórico, por lo que hemos sido sistemáticos al momento de obtener información sobre los antecedentes de estudio en todos sus niveles, así como los conocimientos e ideas que amparan nuestra investigación se formulan las respectivas hipótesis a efectos de activar el estudio, así como se identifican las variables e indicadores de nuestra investigación.

**Capitulo III Metodología y Técnicas de Investigación,** exteriorizamos el tipo, el nivel de investigación, así como el diseño utilizado, la población y muestra. El tamaño muestral es el de 38 colaboradores, del mismo modo se estableció los instrumentos de recolección de datos para nuestro estudio, también la selección, validación y

confiabilidad de nuestros instrumentos de investigación fue mediante el juicio de expertos, al final, presentamos la respectiva orientación ética.

**Capítulo IV Análisis e Interpretación de los Datos.** Comenzamos explicando nuestro trabajo de campo, Se aplicó una encuesta (por cada variable) de tipo Likert a las personas de nuestra muestra, el análisis y procesamiento de los resultados se ejecutó en primera instancia paquete estadístico Excel y para posteriormente procesar los datos con el software estadístico SPSS V. 26, luego de ello se realizó la respectiva prueba de hipótesis utilizando para ello, la correlación de Rho de Spearman, para luego realizar la respectiva discusión de resultados.

Por último, mostramos las respectivas conclusiones y recomendaciones, que esperamos sean tomadas por quienes administran nuestra gerencia estudiada.

Las autoras

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema .....	4
	1.3.1. Problema general .....	4
	1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	4
	1.4.1. Objetivo general.....	4
	1.4.2. Objetivos específicos .....	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	5

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio .....	7
------	--------------------------------	---

2.2.	Bases teóricas – científicas .....	11
2.3.	Definición de términos básicos .....	16
2.4.	Formulación de hipótesis.....	17
	2.4.1. Hipótesis general.....	17
	2.4.2. Hipótesis específicas .....	17
2.5.	Identificación de variables .....	17
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores. ....	18

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación.....	19
3.2.	Nivel de Investigación .....	19
3.3.	Métodos de investigación.....	19
3.4.	Diseño de investigación.....	19
3.5.	Población y muestra.....	20
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	20
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación... .....	21
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.9.	Tratamiento estadístico .....	22
3.10.	Orientación ética, filosofica y epistémica .....	22

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del trabajo de campo. ....	24
------	--	----

4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	25
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	54
4.4.	Discusión de resultados.....	58

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable rotación de personal .....	21
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño organizacional.....	22
Tabla 3 Rotación de personal .....	25
Tabla 4 Percibe que los trabajadores están bien remunerados.....	26
Tabla 5 Considera que los trabajadores no se quejan por el sueldo que reciben .....	27
Tabla 6 El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo .....	28
Tabla 7 El personal de la empresa se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable. ....	29
Tabla 8 Realizan capacitación constante para los trabajadores para mejorar el desempeño de su trabajo.....	30
Tabla 9 La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos ...	31
Tabla 10 El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.....	32
Tabla 11 Los equipos y materiales que utilizan los trabajadores son adecuados.....	33
Tabla 12 La empresa realiza campaña de concientización de servir al cliente.....	34
Tabla 13 La iluminación del área de trabajo es buena. ....	35
Tabla 14 Los trabajadores cuentan con el respaldo de sus jefes. ....	36
Tabla 15 Desempeño organizacional.....	37
Tabla 16 Considera que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados. ....	38
Tabla 17 Considera que el sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio. ...	39
Tabla 18 Considera que los servicios de capacitación se están expandiendo.....	40
Tabla 19 Considera que las evaluaciones de desempeño de los colaboradores han estado mejorando. ....	41
Tabla 20 Considera que, en su institución, el número de empleados es suficiente. ...	42

Tabla 21 Considera que su empresa es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.....	43
Tabla 22 Considera que la organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención. ....	44
Tabla 23 La empresa evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad. ....	45
Tabla 24 Considera que los servicios garantizan la continuidad de la atención de colaboradores y usuarios. ....	46
Tabla 25 Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad de atención de los clientes .....	47
Tabla 26 Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento a los clientes.....	48
Tabla 27 Existe reposición oportuna y continua en cuanto al personal. ....	49
Tabla 28 Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.....	50
Tabla 29 En la empresa se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los clientes.....	51
Tabla 30 La empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a sus clientes.....	52
Tabla 31 La empresa utiliza con eficiencia la maquinaria para dar atención de calidad a los clientes.....	53
Tabla 32 Nivel de correlación entre rotación de personal y desempeño organizacional .....	54
Tabla 33 Nivel de correlación entre remuneración y desempeño organizacional .....	55
Tabla 34 Nivel de correlación entre personal calificado y desempeño organizacional	56
Tabla 35 Nivel de correlación entre personal condiciones de trabajo y desempeño organizacional.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Rotación de personal .....	25
Figura 2 Percibe que los trabajadores están bien remunerados.....	26
Figura 3 Considera que los trabajadores no se quejan por el sueldo que reciben.....	27
Figura 4 El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo .....	28
Figura 5 El personal de la empresa se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable. ....	29
Figura 6 Realizan capacitación constante para los trabajadores para mejorar el desempeño de su trabajo.....	30
Figura 7 La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos ..	31
Figura 8 El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.....	32
Figura 9 Los equipos y materiales que utilizan los trabajadores son adecuados.....	33
Figura 10 La empresa realiza campaña de concientización de servir al cliente.....	34
Figura 11 La iluminación del área de trabajo es buena. ....	35
Figura 12 Los trabajadores cuentan con el respaldo de sus jefes. ....	36
Figura 13 Desempeño organizacional.....	37
Figura 14 Considera que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados.	38
Figura 15 Considera que el sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio. ..	39
Figura 16 Considera que los servicios de capacitación se están expandiendo. ....	40
Figura 17 Considera que las evaluaciones de desempeño de los colaboradores han estado mejorando. ....	41
Figura 18 Considera que, en su institución, el número de empleados es suficiente. ..	42
Figura 19 Considera que su empresa es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.....	43
Figura 20 Considera que la organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención. ....	44

Figura 21 La empresa evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.....	45
Figura 22 Considera que los servicios garantizan la continuidad de la atención de colaboradores y usuarios. ....	46
Figura 23 Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad de atención de los clientes .....	47
Figura 24 Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento a los clientes .....	48
Figura 25 Existe reposición oportuna y continua en cuanto al personal. ....	49
Figura 26 Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente. ....	50
Figura 27 En la empresa se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los clientes. ....	51
Figura 28 La empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a sus clientes.....	52
Figura 29 La empresa utiliza con eficiencia la maquinaria para dar atención de calidad a los clientes. ....	53

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

La “Empresa De Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada” en adelante se conoce como SERGENSAF, se constituyó el 11 de junio del 2008, su primer presidente comunal fue el señor Miguel Ángel Rojas Atencio, ubicado en Av. Daniel Alcides Carrión Mz. 5 Block “F” del Centro Poblado de Sacra Familia distrito de Simón Bolívar región y provincia de Pasco. Los servicios que presta la empresa a otras empresas; son actividades de ingeniería minera, también obras mineras de labores en galerías, sostenimiento de labores permanentes con cimbras metálicas, Shocrette estructural o concreto lanzado, de la misma manera actividades de ingeniería geológica y geotecnia como diseño de túneles, estudio de suelo y rocas, obras de ingeniería civil como contratistas generales en obras, desarrollo de proyectos, ejecución de obras civiles, comercialización de cal hidratada, comercialización de materiales de construcción, agregados piedras clasificadas y más, también al servicio de transporte y actividades agropecuarias productivas. Presta servicios también en actividades de transporte y la venta de materiales de construcción y agregados. Dadas la descripción de la empresa en las actividades que desarrolla, queda

establecido de manera clara que el recurso importante para ello es el talento humano que labora en la empresa, por lo tanto, podemos mencionar que, en el sector empresarial y administrativo, la rotación de personal es la forma de conocer el tiempo que permanecen los empleados en una empresa; entiéndase el flujo de trabajadores que ingresan y se marchan de la misma por diversos motivos. Se entiende por rotación, porque las personas con cargos cambian, pero los puestos de trabajo siguen iguales.

Existen diversas causas de la rotación de personal, interpretadas de distinta manera, de acuerdo al tiempo transcurrido existe un margen necesario de recambio en el personal. Es por ello, que se puede notar en la empresa que un mismo cargo queda recurrentemente vacío, eso quiere decir que hay alta rotación de personal, existiendo razones por el cual los trabajadores no duran mucho tiempo en el puesto. Siendo un problema para el área de recursos humanos de la empresa, la alta rotación del personal es causante porque se invierte tiempo, dinero y esfuerzo en capacitar para el cargo a sus trabajadores, porque luego estos se van de la empresa, entonces queda a la empresa buscar el remplazo y volver a capacitar, creándose un ciclo de pérdida de recursos capitales y humano, siendo este un problema de consideración para la empresa generando dificultades en el desempeño organizacional.

Esto es uno de los indicadores más frecuentes del sector empresarial, siendo la rotación de los trabajadores no calificados, en empresas del sector servicios, generando impactos negativos para la empresa, cuando se contrata personal con poca experiencia y con deficiencia en las que el puesto requiere, más aún cuando son cargos menos relevantes con remuneraciones mínimas como en el caso de la empresa. En consecuencia, teniendo conocimiento de la alta rotación de los trabajadores en la empresa, ha generado los motivos para realizar la investigación.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

En todo proceso de investigación debe presentarse delimitaciones, consideramos las siguientes:

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Esta investigación se desarrollará en la provincia y departamento de Pasco y Distrito de Simón Bolívar.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La investigación estará determinada entre los meses de julio a diciembre del 2022.

### **1.2.3. Delimitación social**

La delimitación social estará conformada por todos los colaboradores de la empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, esta servirá como modelo para otras empresas de la región.

### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

Acerca de las variables son:

**a) Rotación del personal:** Según Hernández, A. (2022), la frecuente renovación de trabajadores significa inconvenientes negativos en las organizaciones, se elevan los costos de capacitación e inducción, “disminución de la productividad y desempeño de los trabajadores”.

**b) Desempeño organizacional:** Según Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002). Menciona que la concepción sobre las organizaciones y su desempeño fueron modificándose, desde lo referente a las actividades laborales, las personas y los organigramas para enfocarse en la importancia del personal, de los clientes y demás interesados directos, por ello se habla más acerca de la evaluación del desempeño organizacional.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **2.2.1. Problema general**

¿Cómo la rotación de personal se relaciona con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?

#### **2.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo la rotación de personal se relaciona con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?
- b) ¿De qué manera se relaciona el personal calificado con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?
- c) ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **2.2.1. Objetivo general**

Identificar la relación entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

#### **2.2.2. Objetivos específicos**

- a) Demostrar la relación entre la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.
- b) Demostrar la relación entre el personal calificado y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

- c) Demostrar la relación entre las condiciones laborales con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

### **1.5. Justificación de la investigación**

En este proyecto de investigación presentamos las justificaciones de manera teórica y práctica, que ayudará a entender para que se realizará dicha investigación, por ello explicamos de la siguiente manera:

**De manera teórica.** - La investigación será realizada con la finalidad de contribuir en el conocimiento acerca de la rotación de los trabajadores y su relación con el desempeño organizacional en la empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, considerando que de acuerdo a la teoría podremos contrastar con la realidad al termino de nuestra investigación. Basados en los enfoques de investigación cuantitativos y cualitativos se busca demostrar la relación inversa y significativa en esta oportunidad, entonces con los resultados encontrados podremos generar un aporte a la teoría de las variables de estudio.

**De manera práctica:** Consideramos que las empresas de este siglo se focalizan en el mejoramiento constante de los servicios brindados, por ello se busca la tercerización de diversas actividades buscando optimizar los procesos y la gestión de la empresa. Las conclusiones que presentaremos será un aporte al conocimiento de las variables de estudio y podremos validar el contexto teórico. Creemos que el trabajo de investigación será de gran utilidad para la empresa porque permitirá mejorar sus procesos y de esta manera su desempeño organizacional.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

De acuerdo a la búsqueda de antecedentes y de información en el repositorio institucional de la universidad, pudimos darnos cuenta que no existe mucha información acerca de las variables de estudio, también buscamos

información en la biblioteca de Concytec y en los repositorios de otras universidades y tampoco logramos conseguir; sin embargo, tomamos los antecedentes de algunas investigaciones que mantienen una de las variables, tanto a nivel nacional como internacional.

También debemos considerar como una limitante el financiamiento que se debe tener para hacer los trabajos de investigación, porque tuvimos que cubrir con nuestros propios peculios.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

De acuerdo con Fassio (2016), quien menciona en su libro en toda investigación es importante recoger los antecedentes referidos al tema de investigación, luego debemos elaborar el marco teórico de cada una de las variables, se realiza esta actividad con la finalidad de fortalecer la investigación y diseñar el proceso de investigación.

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

De acuerdo a Ortega (2013), La innovación se ha convertido en un tema de gran importancia tanto en el mundo empresarial como en el académico, debido a que la implementación de procesos de innovación permite a las organizaciones recibir beneficios significativos y desarrollo a largo plazo. El propósito principal de esta tesis es profundizar en el impacto que la innovación tiene en el desempeño organizacional de las empresas industriales del eje cafetero, y adicionalmente, poder establecer en el contexto colombiano, que dimensión o tipo de innovación de forma independiente es la que más influye en el desempeño empresarial. La innovación se abordó en primer lugar bajo dos dimensiones innovación tecnológica e innovación no tecnológica, y en segundo lugar bajo cuatro tipos de innovación de producto/servicio, de proceso, en mercadotecnia y organizacional;

por otro lado, el desempeño organizacional se trabajó bajo el modelo espacial de criterios de desempeño de Quinn y Rohrbaugh. Se recolectaron 84 encuestas realizadas a los gerentes de las empresas y se realizó el procesamiento de la información utilizó técnicas estadísticas descriptivas y relacionales. Los resultados en primer lugar confirmaron que:

En el contexto colombiano que la innovación tiene un impacto significativo y positivo en el desempeño organizacional; específicamente y a partir del análisis estadístico, se puede concluir que la innovación tecnológica es la que contribuye en mayor proporción a explicar dicha relación, y según los tipos de innovación se encontró que la innovación de producto/servicio y la innovación en mercadotecnia son las que explican en mayor proporción la relación e impacto en el desempeño. En segundo lugar, se encuentra que la innovación no tecnológica presenta un impacto positivo en el desempeño, pero su menor contribución en dicha relación se debe a que esta no se encuentra completamente consolidada o valorada por los empresarios, y por el lado de la innovación de procesos la cual también presenta una menor contribución, se ha encontrado que las empresas deben apoyar o invertir más en la adquisición y/o actualización de sistemas o procesos productivos. Finalmente, otros resultados de bastante importancia y nuevos frentes de investigación también se exponen en el documento.

Rubio y Villagrán Tomalá (2017), En su proyecto que tuvo como objetivo principal demostrar como la rotación del personal incide en el desempeño laboral de los empleados del Centro Comercial Norte de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil. Actualmente, el índice de rotación en la empresa ha aumentado considerablemente debido a muchos factores influyentes, entre ellos: inadecuado ambiente de trabajo, falta de incentivos, horarios no flexibles, largas jornadas de trabajo, entre otros, llegando a un índice del 43% que en relación a

años anteriores es un valor muy elevado. Esta investigación se la desarrolló con la finalidad de conocer las causas de las salidas del personal y proponer una solución a esta problemática. Los recursos que se utilizaron para identificar los factores que provocaron la rotación del personal fueron encuestas dirigidas al personal operativo del área de entretenimiento y una entrevista al Gerente de Recursos Humanos.

Gomariz et al. (2021). En su artículo presenta en la actualidad, la Gestión de los Recursos Humanos muestra, sin perder la esencia de los enfoques tradicionales, una orientación cada vez más marcada hacia el conocimiento y su gestión. Ante el dinamismo y complejidad del medio externo las organizaciones se han visto obligadas a diseñar los procesos de capital humano para actuar proactivamente ante tales cambios. Uno de los riesgos a los que siempre se ven expuestas las empresas resulta la rotación o fluctuación del personal, un padecer que compromete la productividad y atenta contra la correcta gestión del conocimiento. En tal sentido, el presente trabajo tiene como objetivo “Diseñar un procedimiento para contribuir al análisis de la rotación del personal con una óptica hacia la gestión del conocimiento”. Para lograr este propósito se indaga sobre las causas que provocan la fluctuación, sus efectos, entre otros elementos, así como las expresiones matemáticas para su determinación hasta arribar a una propuesta flexible y de sencilla aplicación que proporcione a quienes la desarrollen escoger las herramientas que posibiliten un estudio de mayor profundidad.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Araujo (2021). En su investigación que tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, período 2018”, desarrollándose los contenidos de cada una de las variables, dimensiones e indicadores. El objetivo general fue determinar la relación entre las dos variables, dentro del enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel

descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población en estudio estuvo constituida por 250 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, con una muestra de 151 trabajadores, entre varones y mujeres, habiéndose aplicado el muestreo no probabilístico intencional. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron validados por 3 jueces expertos en administración y gestión pública, quienes realizaron la evaluación correspondiente. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach evaluando la confiabilidad de los instrumentos a una muestra piloto de 30 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín. La validez del instrumento de investigación se realizó a partir de los resultados obtenidos en la prueba piloto y mediante la correlación ítem-test.

Los resultados nos muestran que:

El clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con el desempeño laboral, hipótesis que se comprobó estadísticamente mediante la prueba de correlación de Spearman ( $\rho=0,736$ ) con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ( $\alpha=0,05$ )

Gallarreta (2020), en su tesis manifiesta que hoy en día vivimos en mundo competitivo en el cual se necesita colaboradores comprometidos con la organización para obtener resultados esperados, siendo muy importante conservar un excelente clima laboral que logre la satisfacción de los mismos e incida positivamente, que se sientan involucrados aumentando su compromiso y de esta manera repercuta e incremente niveles de productividad conllevando a lograr resultados de éxito. La presente investigación tuvo como objetivo “El análisis de la Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral, realizado a los colaboradores de la Agencia Miraflores de Mi banco en el área de operaciones”, se obtuvo la información mediante un cuestionario para obtener datos cuantitativos y se contó con la retroalimentación de la entrevista para

mejorar puntos en los cuales la agencia no le pone mucho énfasis; los resultados de la investigación fueron procesados en Excel mediante gráficas y el programa SPSS. Con los datos obtenidos se dio a conocer que si existe influencia en el clima organizacional y el desempeño analizado de acuerdo a los indicadores que permitieron medir esta influencia, gracias al aporte brindado se propone tomar acciones que permitan mejorar y lograr los objetivos esperados.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Rotación de personal.**

La rotación de personal es muy delicada para la gestión de los recursos humanos porque genera costos adicionales para la empresa, por ello antes de contratar nuevos trabajadores se debe realizar una adecuada y rigurosa selección de personal donde sea posible elegir al personal idóneo para el puesto y de esta manera invertir en el nuevo trabajador sin el temor a que deje la empresa en un par de semanas.

Existen diversos conceptos sobre lo que es rotación de personal, en la presente investigación se empleará el desarrollado por (Robbins 2010) quien la definió como “El retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más alto de reclutamiento, selección y capacitación” (p.211).

Chiavenato (1999) dice que:

La rotación de recursos humanos se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización u el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo” (p.188).

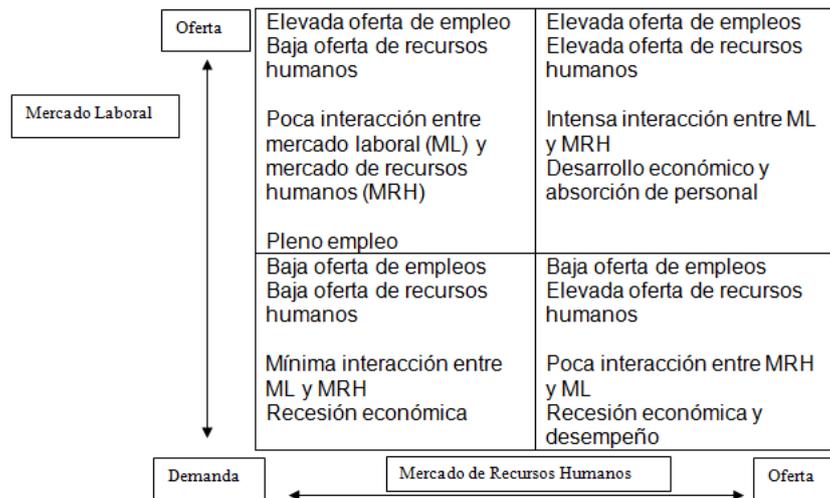
Zimmermann (2010) afirma: “Es el indicador que mide anualmente qué porcentaje de la fuerza laboral se retira de la compañía por motivos voluntarios o involuntarios” (p.1).

Estos autores tienen diferentes conceptos, pero coinciden que la rotación laboral es la salida de colaboradores o desvinculación de ellos con la empresa, debido a diferentes motivos como:

- Su salida debe basarse en evaluaciones del desempeño.
- Motivos disciplinarios u objetivos de la empresa.
- Motivos por salud.
- Motivos por viaje.
- Posibilidades de desarrollo
- Competitividad Salarial
- Sobrecarga laboral
- Falta de motivación
- Ambiente no grato
- La calidad de vida
- La calidad de trabajo

Se puede mencionar que la alta rotación de personal es uno de los problemas que preocupan a los ejecutivos de recursos humanos, como se puede ver afectada la fidelización del trabajador con la empresa, ya que la motivación del trabajador es un estado que se considera como una necesidad estimulada, por ello las empresas deben brindar a sus trabajadores un grato ambiente laboral para que así ellos tengan un grado de compromiso con la organización.

Figura 1 Interacción entre mercado laboral y mercado de recursos humanos



Fuente: (Elaborado por Chiavenato. 1999. p.189.).

### Dimensiones de rotación de personal

- a. **Remuneración:** Según el Ministerio de trabajo (s/f), menciona “La remuneración es todo ingreso que el trabajador recibe por parte del empleador por los servicios prestados, así como por la puesta a disposición de su fuerza de trabajo. La remuneración es uno de los elementos esenciales del contrato de trabajo”.
- b. **Personal calificado:** Sea cual fuere el segmento de actuación de una organización, es cada vez más importante que haya personas con visión sistémica en su dirección, es decir, personal que comprenda al sistema y sus interacciones en su conjunto. Este punto de vista permite comprender que es fundamental que todo colaborador sea calificado y competente, por menos importante que pueda parecer su cargo o sector.
- c. **Condiciones laborales:** Existen diversas concepciones sobre el término de condiciones de trabajo, en el Art 4 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales en su apartado 7 se define la condición de trabajo como “ cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores”, entendiéndose como salud, la definición dada por la

Organización Mundial de la Salud (1946) manifiesta que es “Un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de daño y enfermedad”. Por lo tanto, en esta definición quedan incluidos, aspectos como las características de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles que se dan en el centro de trabajo, pero también la naturaleza de agentes químicos, físicos y biológicos, así como los procesos para poder utilizar estos agentes y todas las particularidades a las que estén expuestos los trabajadores y puedan ocasionar riesgos para ellos. Aunque existan muchas definiciones sobre este concepto, lo importante es “su perspectiva relacional”, las condiciones de trabajo son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, “las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos”. (Castillo y Prieto, 1990: 121). Cuando analiza un psicólogo a un trabajador es importante analizar su conducta, esta conducta va depender de las condiciones de trabajo, por tanto, se puede decir que condiciones de trabajo son “el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador”; estos factores son tanto los objetivos que se le imponen al trabajador para luego evaluarle como las condiciones que tiene el trabajador para llevar a cabo su tarea. (Castillo y Villena, 1998, p. 111).

### **2.2.2. Desempeño Organizacional.**

El análisis del desempeño en una empresa es crucial en el proceso de evaluación organizacional (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio, 2002). En cuanto al desempeño organizacional, “este busca conocer en números la eficiencia y eficacia de los procesos de una empresa” (Barquero, Borges y Monte, 2012). Para Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio (2002), el desempeño organizacional “mide la eficacia, eficiencia, relevancia, los resultados económicos y la viabilidad financiera de una corporación. En cuanto a Hill y Jones” (2011),

ellos definen que el desempeño organizacional está totalmente relacionado con la creación de valor de los accionistas y la ventaja competitiva que pueda tener la empresa hacia sus competidores.

El desempeño organizacional, una de las importancias en la que radica este constructo, es la medición sistemática de la misma, pues permite a la empresa conocer si las acciones que se están realizando logran los resultados esperados y si estos mejoran y se sostienen en el tiempo.

En el contexto de la organización más competitiva, “se puede inferir que la importancia comienza con alinear las actividades empresariales a la visión estratégica para mejorar la comunicación interna y externa” (Del Valle, 2016). Por otro lado, “el desempeño organizacional es importante, ya que mejora el nivel de calidad de la organización, además encaminar un incentivo para adoptar o promover la innovación” (Yamakawa y Ostos, 2011).

El desempeño organizacional es el criterio más importante en la evaluación de las organizaciones, debido al uso generalizado del desempeño como una variable dependiente; en donde se presenta la posibilidad de conocer resultados, no solo cuantitativos, sino también cualitativos, siendo esta información de suma importancia para la organización (Yamakawa, et al, 2011).

Del Valle (2016), presenta que la importancia del desempeño organizacional en aspectos como los siguientes:

- a. Permitir a la organización conocer si las acciones que se están realizando logran los resultados esperados.
- b. Facilitar el benchmarking interno y externo para un futuro más competitivo.
- c. Alinear las actividades empresariales a la visión estratégica.
- d. Conducir al cambio organizacional.
- e. Mejorar el nivel de calidad de las organizaciones respecto al mercado.

f. Promover la innovación.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Clima Laboral:** “El clima laboral impacta en el comportamiento de sus trabajadores en una organización”.

**Remuneración:** Es el pago que se da a los trabajadores a través de su sueldo o salarios.

**Estructura Organizacional:** Es aquella donde se consignan el organigrama, políticas, reglamentos y procedimientos de cómo se debe llevar a cabo el desempeño de su labor.

**Relaciones Sociales:** Es el ambiente social que se genera dentro de la organización.

**Apoyo:** Es la percepción que adopta el trabajador en sentirse apoyado en su equipo de trabajo.

**Autonomía:** Es el grado de determinación que el trabajador tiene en su desarrollo personal.

**Rotación de personal:** Es la variación que se da en una organización a través de las personas que dejan de laborar.

**Percepción de permanencia:** “Actitudes de los trabajadores frente a su permanencia en el puesto de trabajo”.

**Percepción de la retribución:** Es el sueldo que se le paga al trabajador.

**Percepción del interés del trabajador:** Es el interés que tiene el trabajador por la puntualidad en su horario, el cual podría beneficiar a su desempeño.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación inversa y significativa entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación inversa y significativa entre la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.
- b) Existe relación inversa y significativa entre el personal calificado y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.
- c) Existe relación inversa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

## **2.5. Identificación de variables**

Las variables que emplearemos en esta investigación son:

Variable 1: Rotación de personal

Variable 2: Desempeño organizacional

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

<b>VARIABLE 1</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>
Rotación de personal	La rotación se presenta cuando la satisfacción es baja, y esta es la proporción de empleados que abandonan una organización durante un periodo dado". (Keith Davis y John Newstrom.2000).	La información de esta variable será obtenida con un cuestionario, el cual detalla las dimensiones y sus ítems.	Remuneración. Personal calificado. Condiciones laborales.
<b>VARIABLE 2</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>
Desempeño organizacional	Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen "que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización, un individuo o un proceso en el logro de sus actividades y objetivos Laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual".	La información de esta variable será obtenida con un cuestionario, el cual detalla las dimensiones y sus ítems.	Resultado del desempeño. Eficiencia y efectividad. Continuidad. Empleo de recursos.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación será básica, porque se relaciona con el propósito y naturaleza de la investigación, además se hará uso del conocimiento teórico sobre las variables de estudio las cuales serán contrastadas con los instrumentos para recopilar la información necesaria y poder demostrar las hipótesis.

#### **3.2. Nivel de Investigación**

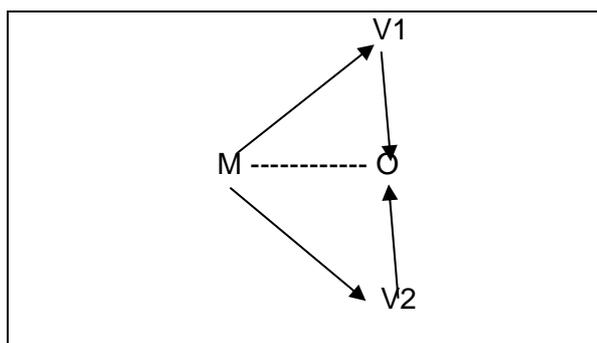
El nivel de investigación que hemos utilizado en la investigación es el descriptivo relacional.

#### **3.3. Métodos de investigación**

El método general que aplicamos es el científico con sus técnicas el hipotético - deductivo.

#### **3.4. Diseño de investigación**

Utilizamos el diseño no experimental con corte transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la ocurrencia en un sólo momento y el interés es relacionar las variables de estudio y demostrar las hipótesis planteadas. De acuerdo al diagrama siguiente:



Donde:

- M : Muestra de estudio
- O : Observaciones obtenidas de la variable
- V<sub>1</sub> : Rotación de personal
- V<sub>2</sub> : Desempeño organizacional

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

Se tiene una población total de 41 colaboradores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

#### 3.5.2. Muestra

Se calculó una muestra representativa de 38 colaboradores quienes participarán en el estudio y ellos pertenecen al área de operaciones. Así mismo podemos mencionar que se excluyó a la parte directriz de la empresa.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Técnica de recolección de datos, son las estrategias que se presentan para obtener las opiniones acerca del estudio por parte de los involucrados en la investigación, para ello se utilizará dos instrumentos cada uno de ellos representa a las variables de estudio. Cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, recogeremos los cuestionarios para luego ser procesados. Entre las técnicas que

emplearemos para esta investigación tenemos:

- a) Encuestas con sus instrumentos
- b) Análisis Documental, sirve para recoger el marco teórico y las observaciones que se presentan en el estudio.

### **3.6.2. Instrumentos**

Según Corbetta (2003), menciona que el instrumento es un recurso para sirve para extraer información, cada instrumento tiene su forma y contenido. Por ello para esta investigación utilizaremos el cuestionario o escala; la guía de análisis documental.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

La selección del instrumento de investigación “cuestionario” (uno por cada variable), fue de acuerdo a la naturaleza de la investigación, como el objetivo del mismo y en función de las variables de nuestro estudio que son “Rotación de personal y desempeño organizacional”.

La validación de nuestros instrumentos de investigación fue realizada por profesionales con experiencia en gestión, los mismos que con sus sapiencias y la experiencia que tienen, procedieron a validar nuestros instrumentos (ver anexo 2).

La confiabilidad del instrumento, se efectuó mediante la técnica y método del Alfa de Cronbach. El mismo que fue procesado con el programa del SPSS de los ítems considerados en cada uno de los cuestionarios, obteniendo el resultado que se aprecia en las tablas siguientes:

*Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable rotación de personal*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,893	0,895	11

**Fuente:** Procesado con el SPSS V. 26

*Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño organizacional*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,887	0,889	16

**Fuente:** Procesado con el SPSS V. 26

La información estadística, en el primer caso (cuestionario de rotación de personal y desempeño organizacional) nos muestra un Alfa de Cronbach del orden de 0.895 en el primer caso y 0.889; en el segundo caso, ambos positivo muy alto cercano a uno, lo que nos quiere decir que nuestros instrumentos son fiables, por lo que se procedió a su aplicación.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se emplearon las técnicas de procesamiento de datos, como la estadística a nivel descriptivo e inferencial apoyados por el uso del software estadístico SPSS versión 26.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Culminado el trabajo de recolección de datos, se elaborará una base de datos para realizar el análisis estadístico con el paquete de SPSS 26 realizando los siguientes procedimientos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- Construcción de tablas para cada dimensión.
- Elaboración de gráficos para cada dimensión.
- Análisis descriptivo y se realizará la prueba de correlación de Rho de Spearman por ser variables cualitativas.
- Finalmente se desarrollará la explicación de la prueba de hipótesis para las específicas y también a nivel general, utilizando la correlación de Rho de Spearman.

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.**

Para este trabajo se reconocen a los autores de los antecedentes por lo

importante que son para apoyar a la investigación, citando su autoría respectivamente, asimismo no existe la intención de plagio, porque respetamos las ideas de los autores, a nivel del marco teórico, antecedentes y cuestionarios para ellos se hace un uso irrestricto del formato APA.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo.**

Una vez validado los instrumentos (Cuestionario), se coordinó con los encargados de la organización estudiada, para lograr su consentimiento, una vez que se tuvo su aceptación se procedió a la aplicación, para ello se realizó su impresión y distribución, el mismo que se aplicó a las personas establecidas en nuestra muestra (38 trabajadores).

Una vez completado el llenado de los cuestionarios, las respuestas de las mismas se trasladaron al software Excel, una vez obtenido el consolidado de los datos procesados y las respuestas, por variables, dimensiones e indicadores, se trasladaron al estadístico de SPSS versión 26. Para analizarlos y elaborar las tablas y gráficos estadísticos, luego se procedió a realizar la prueba de nuestras hipótesis, a continuación, presentamos los resultados y gráficos conseguidos.

## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

### 4.2.1. Resultados de la variable rotación de personal

Tabla 3  
Rotación de personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5,3
Rara vez	9	23,7
Algunas veces	13	34,2
Casi siempre	9	23,7
Siempre	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

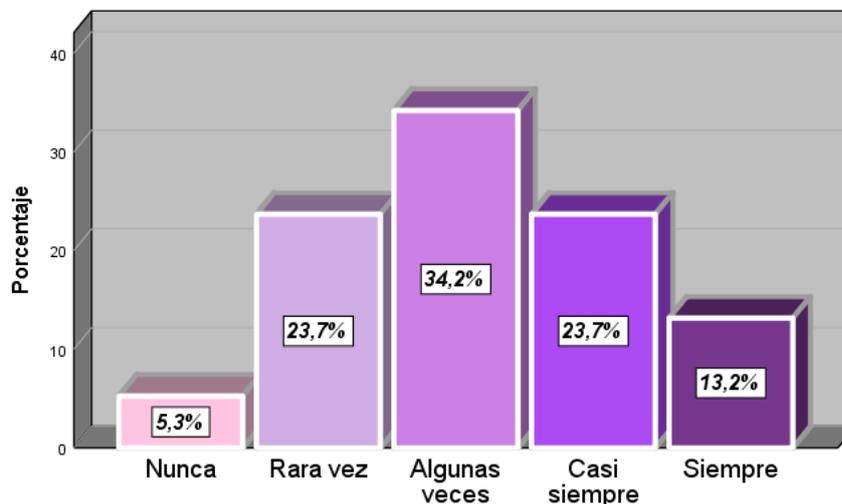


Figura 2 Rotación de personal

#### Interpretación:

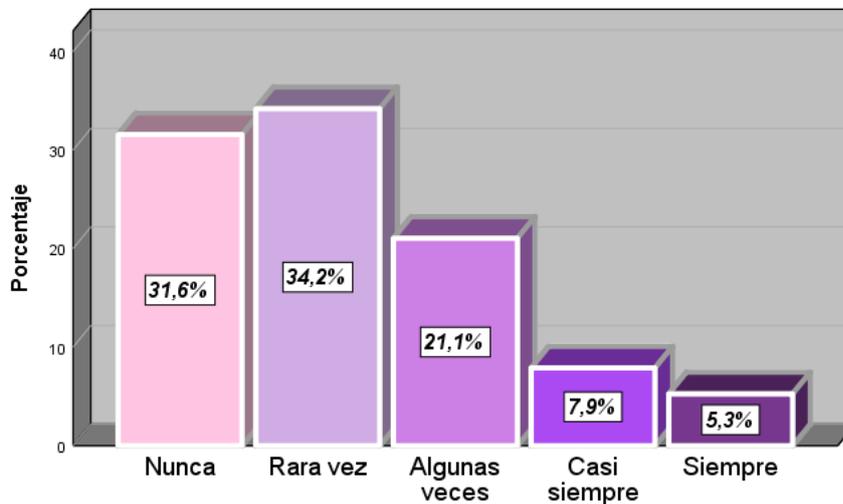
En la tabla 3 y figura 2 se visualiza que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que la rotación de personal se da algunas veces, 23,7% opinan que casi siempre, igual al 23,7% que considera que rara vez, 13,2% cree que siempre y un 5,3% opina que nunca.

*Tabla 4*  
*Percibe que los trabajadores están bien remunerados*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	12	31,6
Rara vez	13	34,2
Algunas veces	8	21,1
Casi siempre	3	7,9
Siempre	2	5,3
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 3*  
*Percibe que los trabajadores están bien remunerados*



**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 3 se visualiza que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que rara vez están bien remunerados, 31,6% opinan que nunca, el 21, 1% considera que algunas veces, 7,9% cree que casi siempre y un 5.3% opina que siempre. Es decir, la mayoría de los colaboradores considera que no están bien remunerados.

Tabla 5

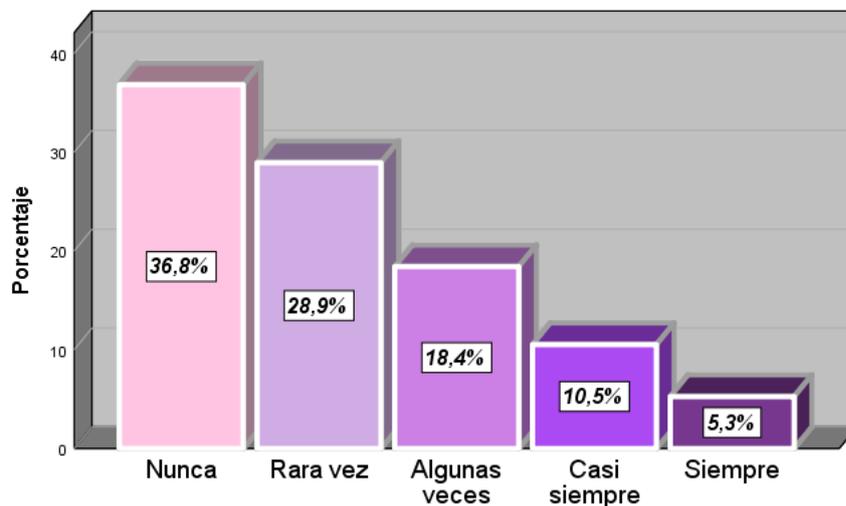
Considera que los trabajadores no se quejan por el sueldo que reciben

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5,3
Rara vez	9	23,7
Algunas veces	13	34,2
Casi siempre	9	23,7
Siempre	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 4

Considera que los trabajadores no se quejan por el sueldo que reciben



#### Interpretación:

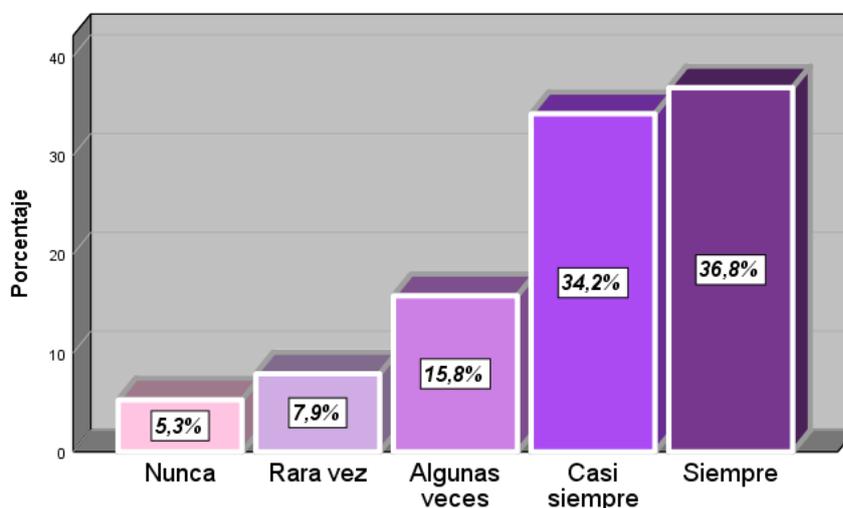
En la tabla 5 y figura 4 se visualiza que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que nunca no se quejan por el sueldo que reciben, 31,6% opinan que nunca, el 21,1% considera que algunas veces, 7,9% cree que casi siempre y un 5.3% opina que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que nunca se quejan por su salario que perciben.

*Tabla 6*  
*El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	5,3
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	6	15,8
Casi siempre	13	34,2
Siempre	14	36,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 5*  
*El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo*



**Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 5 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que siempre cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo, 34,2% opinan que casi siempre, el 15,8% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 5.3% opina que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que siempre tienen el conocimiento apropiado para realizar su trabajo.

Tabla 7

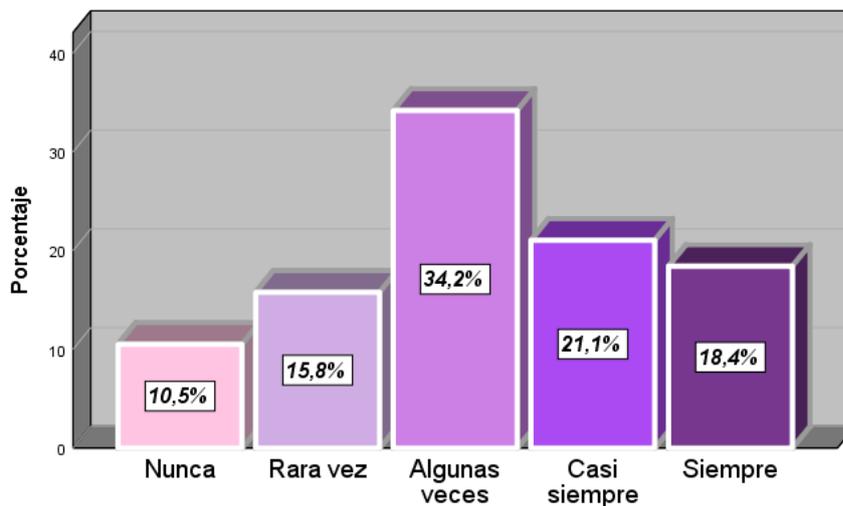
El personal de la empresa se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10,5
Rara vez	6	15,8
Algunas veces	13	34,2
Casi siempre	8	21,1
Siempre	7	18,4
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 6

El personal de la empresa se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable.



**Interpretación:**

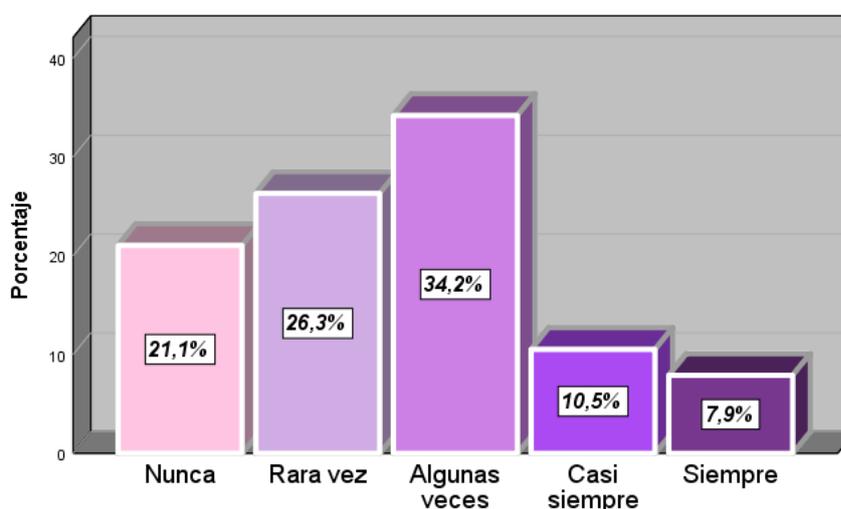
En la tabla 7 y figura 6 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que algunas veces el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable, 21,1% opinan que casi siempre, el 18,4% considera que siempre, 15,8% cree que rara vez y un 10,5% opina que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces se encuentra capacitado para realizar su trabajo.

*Tabla 8  
Realizan capacitación constante para los trabajadores para mejorar el desempeño de su trabajo.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	21,1
Rara vez	10	26,3
Algunas veces	13	34,2
Casi siempre	4	10,5
Siempre	3	7,9
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 7  
Realizan capacitación constante para los trabajadores para mejorar el desempeño de su trabajo.*



**Interpretación:**

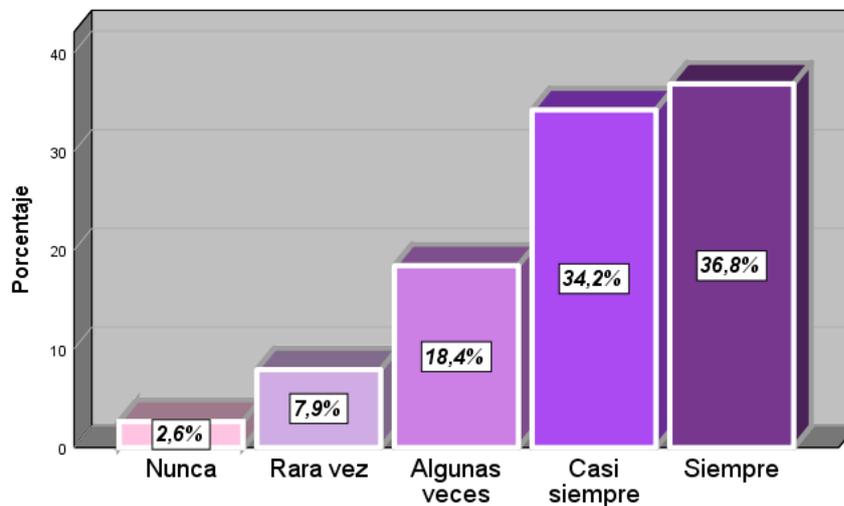
En la tabla 8 y figura 7 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que algunas veces realizan capacitación constante para los trabajadores para mejorar el desempeño de su trabajo, 26,3% opinan que rara vez, el 21,1% considera que nunca, 10,5% cree que casi siempre y un 7,9% opina que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces realizan capacitación.

*Tabla 9*  
*La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2,6
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	7	18,4
Casi siempre	13	34,2
Siempre	14	36,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 8*  
*La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos*



**Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 8 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que siempre la apariencia de las instalaciones de la empresa está acorde con los servicios ofrecidos, 34,2% opinan que casi siempre, el 18,4% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 2,6% opina que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que siempre las instalaciones de su compañía están afín al servicio ofrecido.

Tabla 10

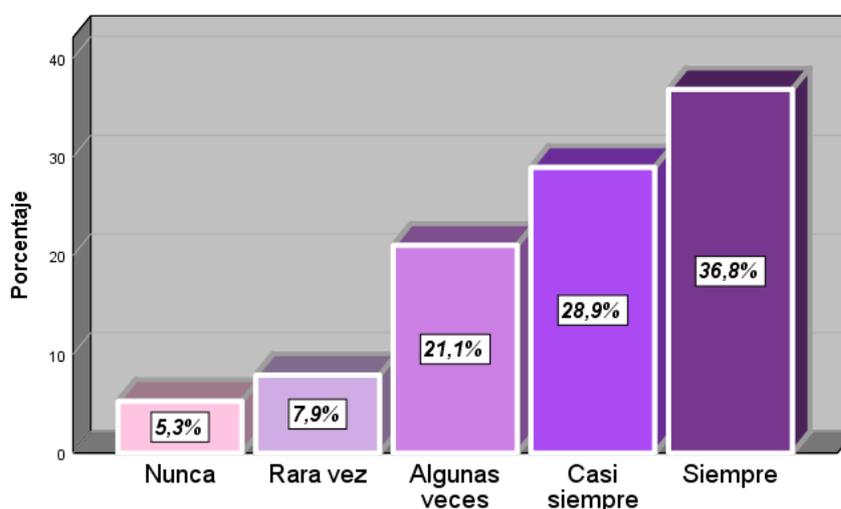
El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5,3
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	8	21,1
Casi siempre	11	28,9
Siempre	14	36,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 9

El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo



#### Interpretación:

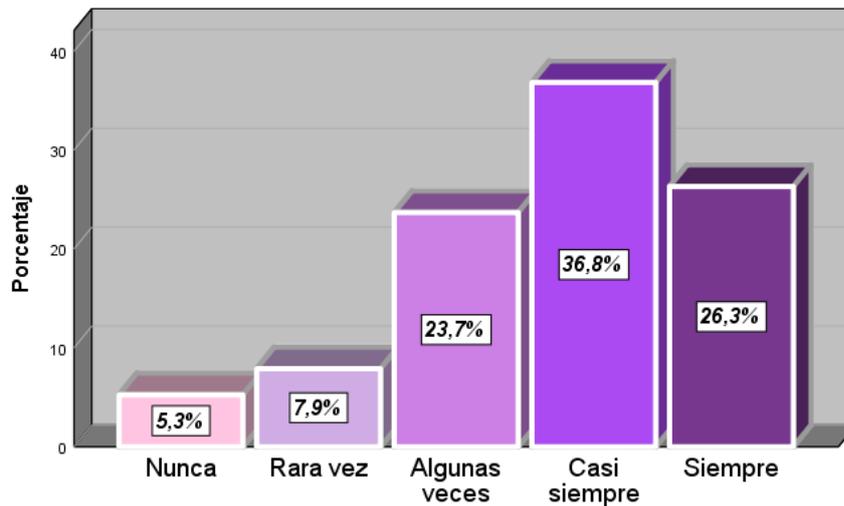
En la tabla 10 y figura 9 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que siempre el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, 28,9% opinan que casi siempre, el 21,1% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 5,3% opina que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que siempre cuenta con material suficiente para realizar su labor.

*Tabla 11*  
*Los equipos y materiales que utilizan los trabajadores son adecuados.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	5,3
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	9	23,7
Casi siempre	14	36,8
Siempre	10	26,3
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 10*  
*Los equipos y materiales que utilizan los trabajadores son adecuados.*



**Interpretación:**

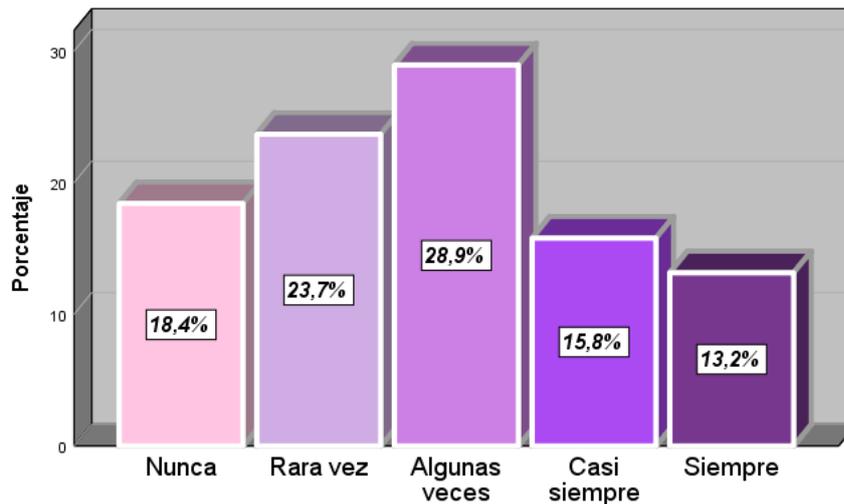
En la tabla 11 y figura 10 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que casi siempre los equipos y materiales que utilizan los trabajadores son adecuados, 26,3% opinan que siempre, el 23,7% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 5,3% opina que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que sus equipos y materiales que usa son los adecuados a la labor que realiza.

Tabla 12  
La empresa realiza campaña de concientización de servir al cliente.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	18,4
Rara vez	9	23,7
Algunas veces	11	28,9
Casi siempre	6	15,8
Siempre	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

Figura 11  
La empresa realiza campaña de concientización de servir al cliente.



**Interpretación:**

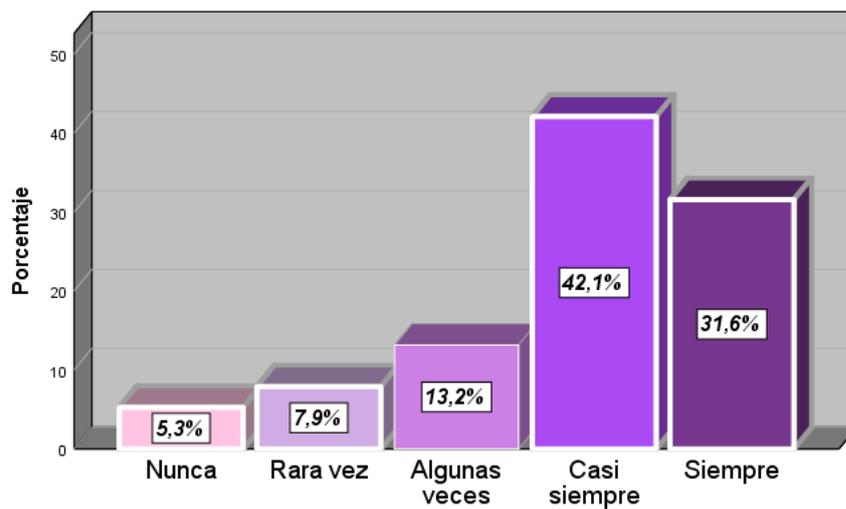
En la tabla 12 y figura 11 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 28,9% consideran que algunas veces la empresa realiza campaña de concientización de servir al cliente, 23,7% opinan que rara vez, el 18,4% considera que nunca, 15,8% cree que casi siempre y un 13,2% opina que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que la compañía algunas veces concientiza a sus clientes.

*Tabla 13*  
*La iluminación del área de trabajo es buena.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	5,3
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	5	13,2
Casi siempre	16	42,1
Siempre	12	31,6
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 12*  
*La iluminación del área de trabajo es buena.*



**Interpretación:**

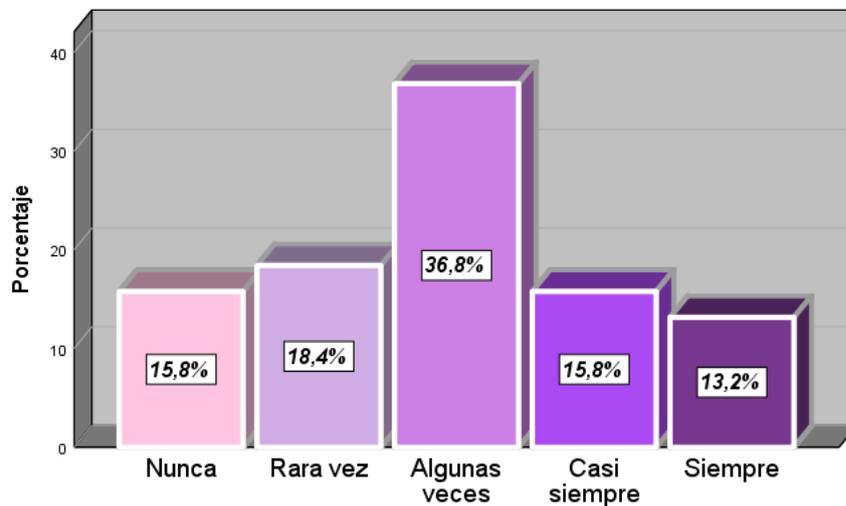
En la tabla 13 y figura 12 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 42,1% consideran que casi siempre la iluminación de su área de trabajo es buena, 31,6% opinan que siempre, el 13,2% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 5,3% opina que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que es buena la iluminación en su lugar de trabajo.

*Tabla 14*  
*Los trabajadores cuentan con el respaldo de sus jefes.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	15,8
Rara vez	7	18,4
Algunas veces	14	36,8
Casi siempre	6	15,8
Siempre	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 13*  
*Los trabajadores cuentan con el respaldo de sus jefes.*



**Interpretación:**

En la tabla 14 y figura 13 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que algunas veces cuentan con el respaldo de sus jefes, 18,4% opinan que rara vez, el 15,8% considera que casi siempre, igual al 15,8% que cree que nunca y un 13,2% atribuye que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces son respaldados por sus superiores.

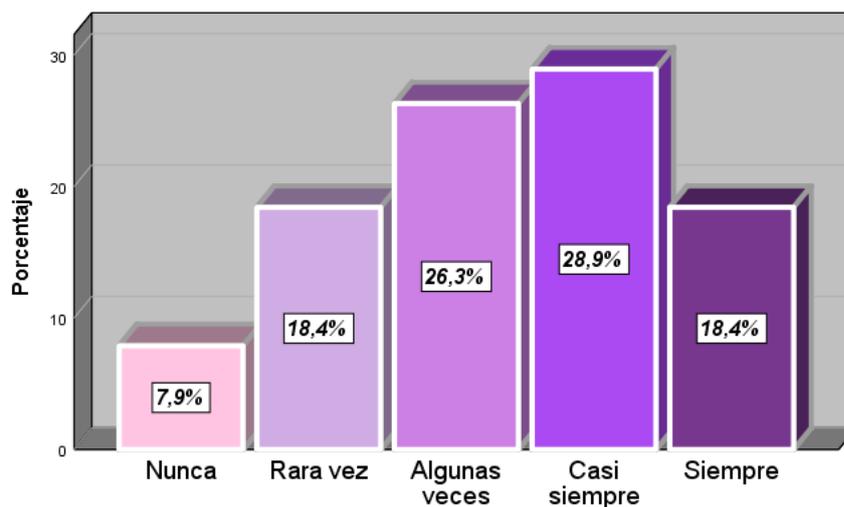
#### 4.2.2. Resultados de la variable Desempeño organizacional

Tabla 15  
Desempeño organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7,9
Rara vez	7	18,4
Algunas veces	10	26,3
Casi siempre	11	28,9
Siempre	7	18,4
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 14  
Desempeño organizacional



#### Interpretación:

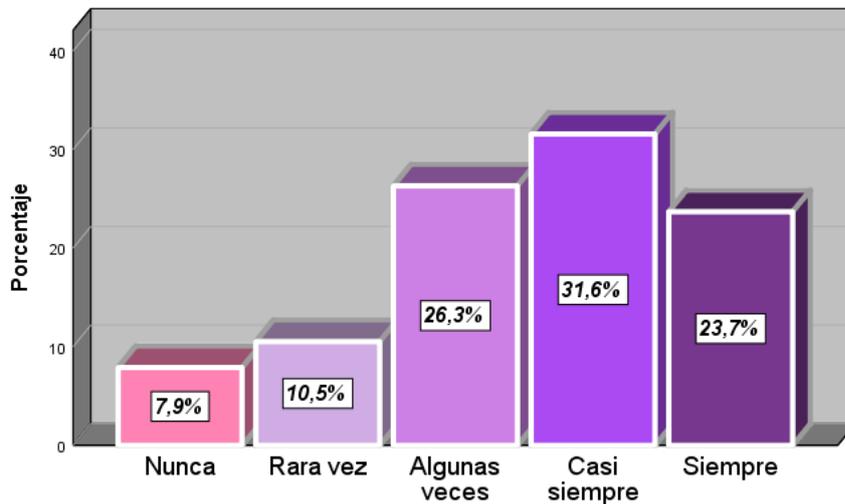
En la tabla 15 y figura 14 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 28,9% consideran que casi siempre tiene un buen desempeño organizacional, 26,3% opinan que algunas veces, el 18,4% considera que rara vez, igual al 18,4% que cree que siempre y un 7,9% atribuye que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que casi siempre tienen un buen desempeño laboral.

*Tabla 16*  
*Considera que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	7,9
Rara vez	4	10,5
Algunas veces	10	26,3
Casi siempre	12	31,6
Siempre	9	23,7
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 15*  
*Considera que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados.*



**Interpretación:**

En la tabla 16 y figura 15 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 31,6% consideran que casi siempre los usuarios están satisfechos con los servicios brindados, 26,3% opinan que algunas veces, el 23,7% considera que siempre, el 10,5% que cree que rara vez y un 7,9% atribuye que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que los usuarios están satisfechos con el servicio que brindan.

Tabla 17

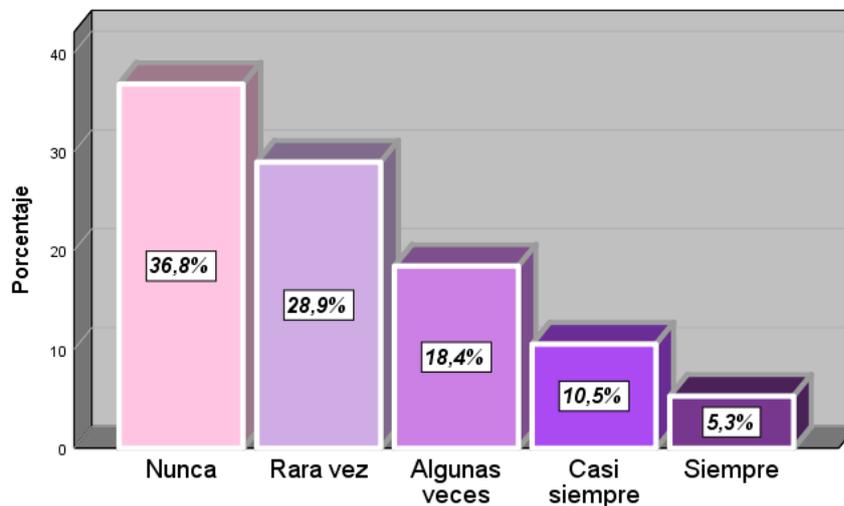
Considera que el sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	36,8
Rara vez	11	28,9
Algunas veces	7	18,4
Casi siempre	4	10,5
Siempre	2	5,3
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 16

Considera que el sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.



### Interpretación:

En la tabla 17 y figura 16 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,9% consideran que nunca el sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio, 28,9% opinan que rara vez, el 18,4% considera que algunas veces, el 10,5% cree que casi siempre y un 5,3% atribuye que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que no está satisfecho con su remuneración y beneficios.

Tabla 18

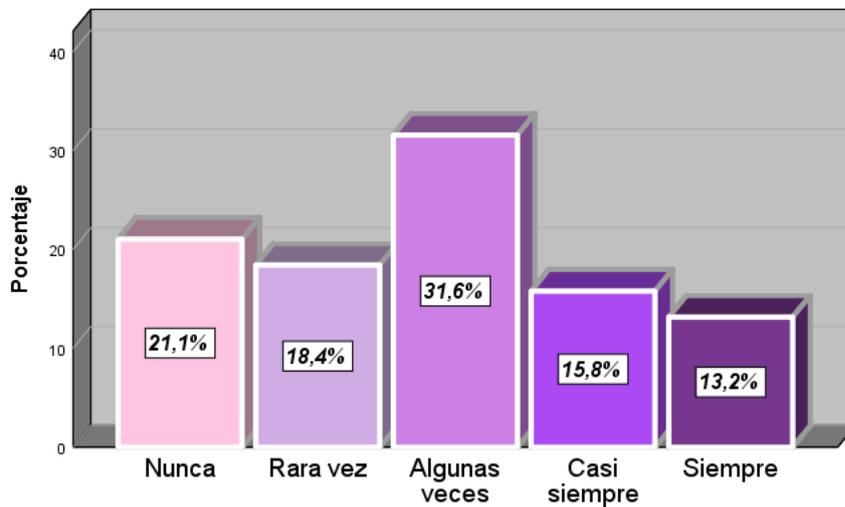
Considera que los servicios de capacitación se están expandiendo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	21,1
Rara vez	7	18,4
Algunas veces	12	31,6
Casi siempre	6	15,8
Siempre	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 17

Considera que los servicios de capacitación se están expandiendo.



#### Interpretación:

En la tabla 18 y figura 17 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 31,6% consideran que algunas veces los servicios de capacitación se están expandiendo, 21,1% opinan que nunca, el 18,4% considera que rara vez, el 15,8% cree que casi siempre y un 13,2% atribuye que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces están aumentando los servicios de capacitación.

Tabla 19

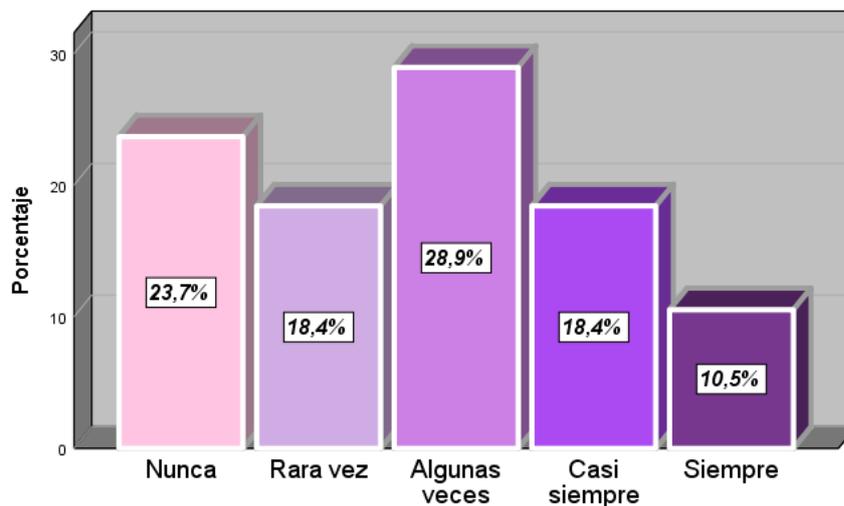
Considera que las evaluaciones de desempeño de los colaboradores han estado mejorando.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	23,7
Rara vez	7	18,4
Algunas veces	11	28,9
Casi siempre	7	18,4
Siempre	4	10,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 18

Considera que las evaluaciones de desempeño de los colaboradores han estado mejorando.



**Interpretación:**

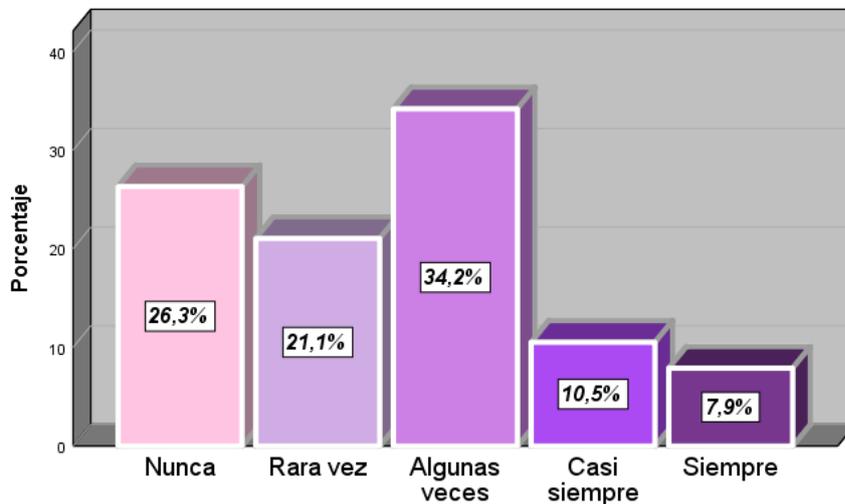
En la tabla 19 y figura 18 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 28,9% consideran que algunas veces las evaluaciones de desempeño de los colaboradores han estado mejorando, 23,7% opinan que nunca, el 18,4% considera que rara vez, igual al 18,4% que cree que casi siempre y un 10,5% atribuye que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces ha mejorado su evaluación de desempeño.

Tabla 20  
 Considera que, en su institución, el número de empleados es suficiente.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	26,3
Rara vez	8	21,1
Algunas veces	13	34,2
Casi siempre	4	10,5
Siempre	3	7,9
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

Figura 19  
 Considera que, en su institución, el número de empleados es suficiente.



**Interpretación:**

En la tabla 20 y figura 19 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que algunas veces el número de empleados es suficiente, 26,3% opinan que nunca, el 21,1% considera que rara vez, 10,5% cree que casi siempre y un 7,9% atribuye que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces los empleados son suficientes en su entidad.

Tabla 21

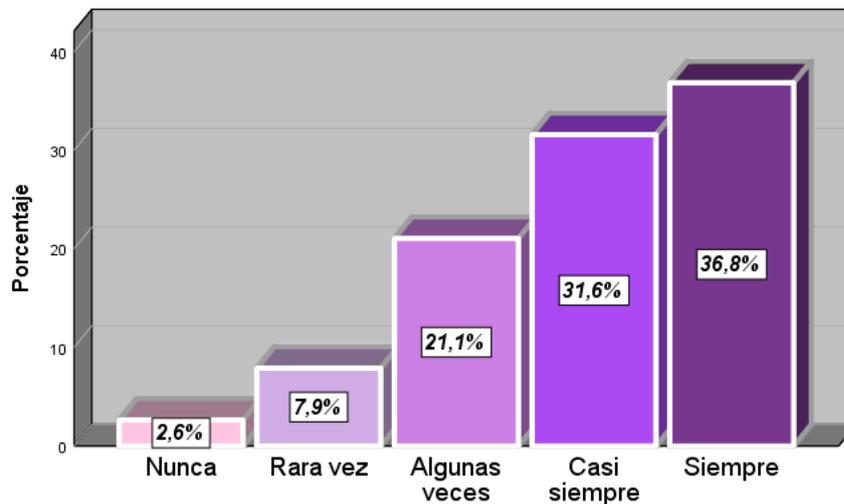
Considera que su empresa es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,6
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	8	21,1
Casi siempre	12	31,6
Siempre	14	36,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 20

Considera que su empresa es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.



#### Interpretación:

En la tabla 21 y figura 20 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que siempre su empresa es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece, 31,6% opinan que casi siempre, el 21,1% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 2,6% atribuye que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que siempre los servicios que ofrecen son técnicamente eficientes.

Tabla 22

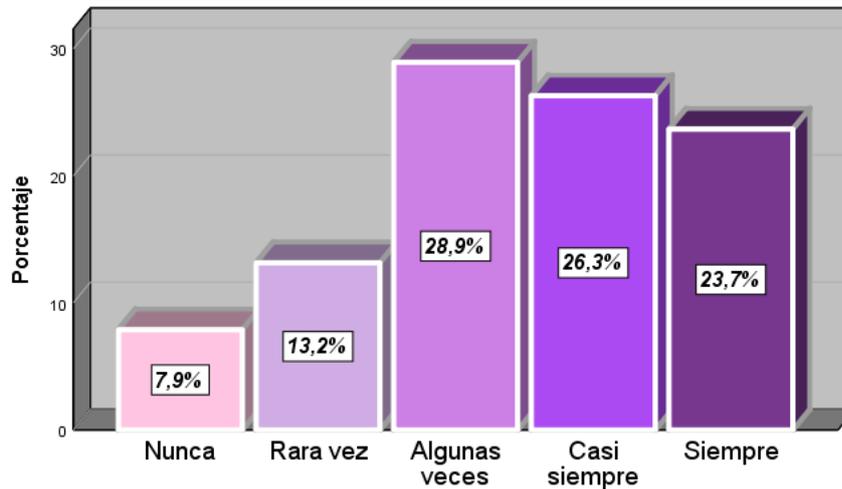
Considera que la organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7,9
Rara vez	5	13,2
Algunas veces	11	28,9
Casi siempre	10	26,3
Siempre	9	23,7
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 21

Considera que la organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.



**Interpretación:**

En la tabla 20 y figura 20 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 28,9% consideran que algunas veces la organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención, 26,3% opinan que casi siempre, el 23,7% considera que siempre, 13,2% cree que rara vez y un 7,9% atribuye que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.

Tabla 23

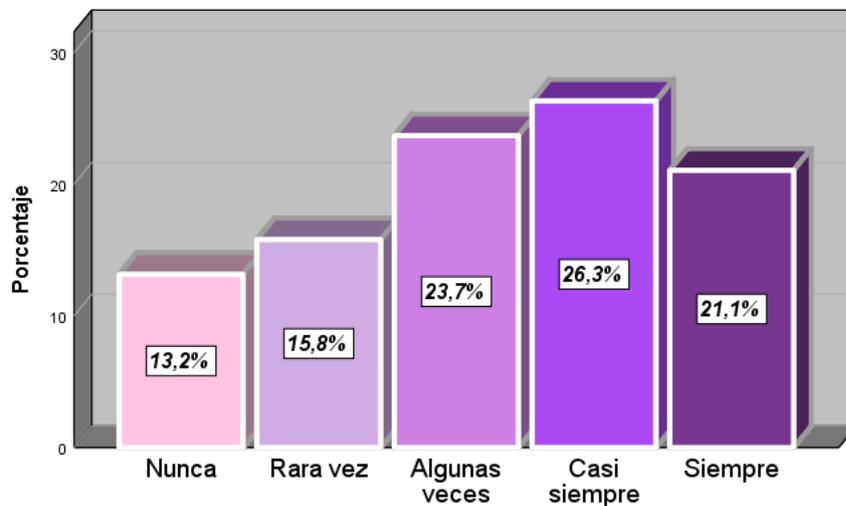
La empresa evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	13,2
Rara vez	6	15,8
Algunas veces	9	23,7
Casi siempre	10	26,3
Siempre	8	21,1
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 22

La empresa evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.



**Interpretación:**

En la tabla 23 y figura 22 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 26,3% consideran que casi siempre su empresa evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad, 23,7% opinan que algunas veces, el 21,1% considera que siempre, 15,8% cree que rara vez y un 13,2% atribuye que nunca. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que casi siempre se evalúan los servicios que brinda su organización.

Tabla 24

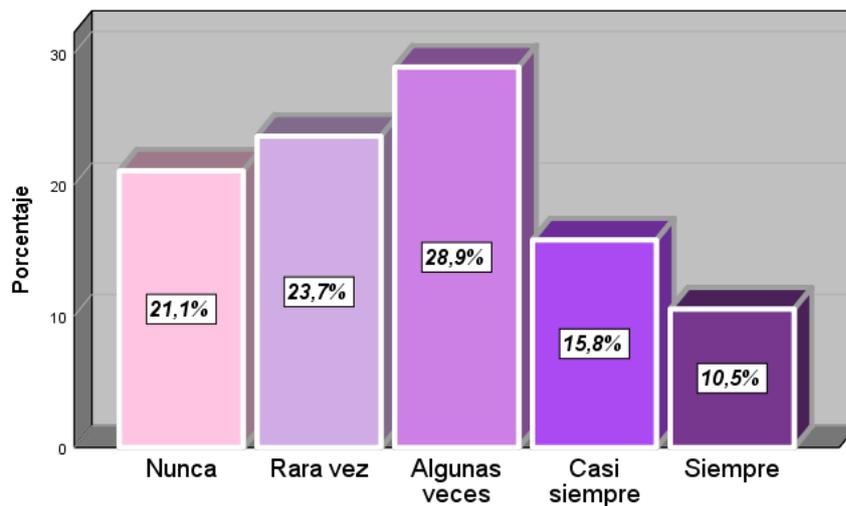
Considera que los servicios garantizan la continuidad de la atención de colaboradores y usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	21,1
Rara vez	9	23,7
Algunas veces	11	28,9
Casi siempre	6	15,8
Siempre	4	10,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 23

Considera que los servicios garantizan la continuidad de la atención de colaboradores y usuarios.



#### Interpretación:

En la tabla 24 y figura 23 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 28,9% consideran que algunas veces los servicios garantizan la continuidad de la atención de colaboradores y usuarios, 23,7% opinan que rara vez, el 21,1% considera que nunca, 15,8% cree que casi siempre y un 10,5% atribuye que siempre. Es decir, la mayoría de los trabajadores considera que algunas veces se garantiza la continuidad de atención.

Tabla 25

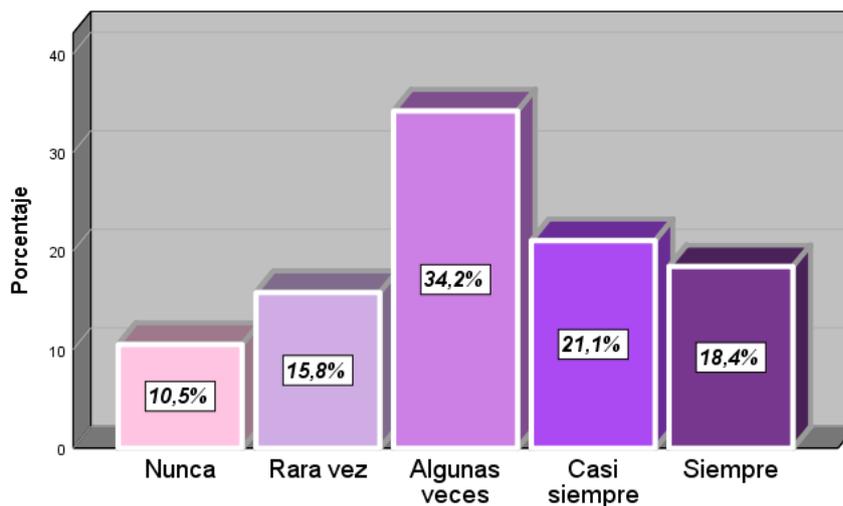
Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad de atención de los clientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10,5
Rara vez	6	15,8
Algunas veces	13	34,2
Casi siempre	8	21,1
Siempre	7	18,4
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 24

Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad de atención de los clientes



**Interpretación:**

En la tabla 25 y figura 24 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que algunas veces existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad de atención de los clientes, 21,1% opinan que casi siempre, el 18,4% considera que siempre, 15,8% cree que rara vez y un 10,5% atribuye que nunca. Es decir, algunas veces se tienen condiciones administrativas para la continuación de la atención a clientes.

Tabla 26

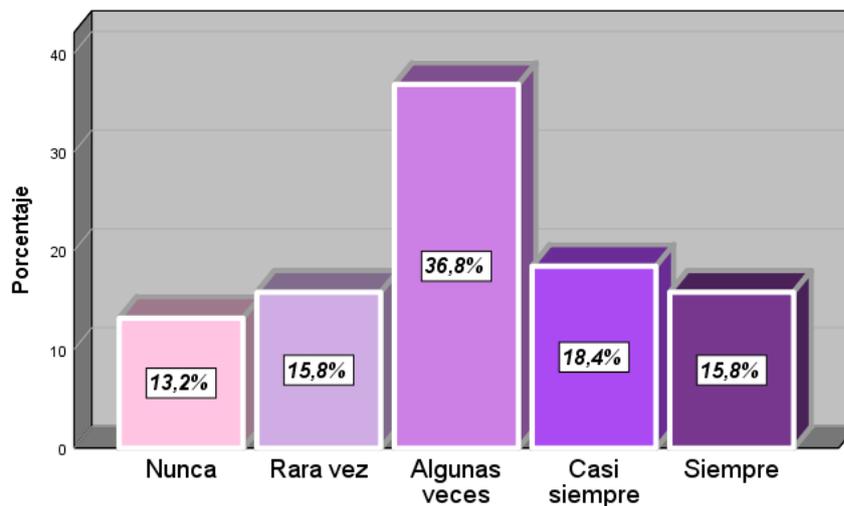
Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento a los clientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	13,2
Rara vez	6	15,8
Algunas veces	14	36,8
Casi siempre	7	18,4
Siempre	6	15,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 25

Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento a los clientes



**Interpretación:**

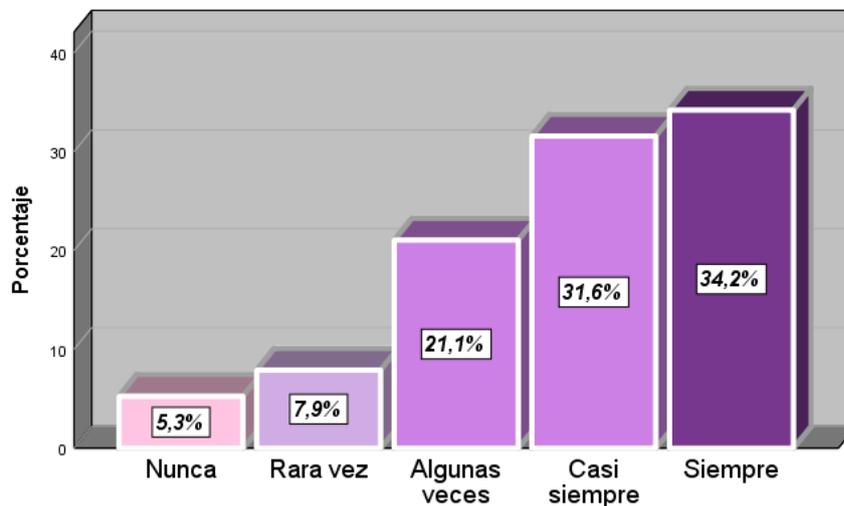
En la tabla 26 y figura 25 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que algunas veces existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento a los clientes, 18,4% opinan que casi siempre, el 15,8% considera que siempre, 15,8% cree que rara vez y un 13,2% atribuye que nunca. Es decir, algunas veces se tiene continuación en la atención especializada a sus clientes.

*Tabla 27*  
*Existe reposición oportuna y continua en cuanto al personal.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	5,3
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	8	21,1
Casi siempre	12	31,6
Siempre	13	34,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

*Figura 26*  
*Existe reposición oportuna y continua en cuanto al personal.*



**Interpretación:**

En la tabla 27 y figura 26 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que siempre existe reposición oportuna y continua en cuanto al personal, 31,6% opinan que casi siempre, el 21,1% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 5,3% atribuye que nunca. Es decir, siempre se tiene el cambio adecuado del personal.

Tabla 28

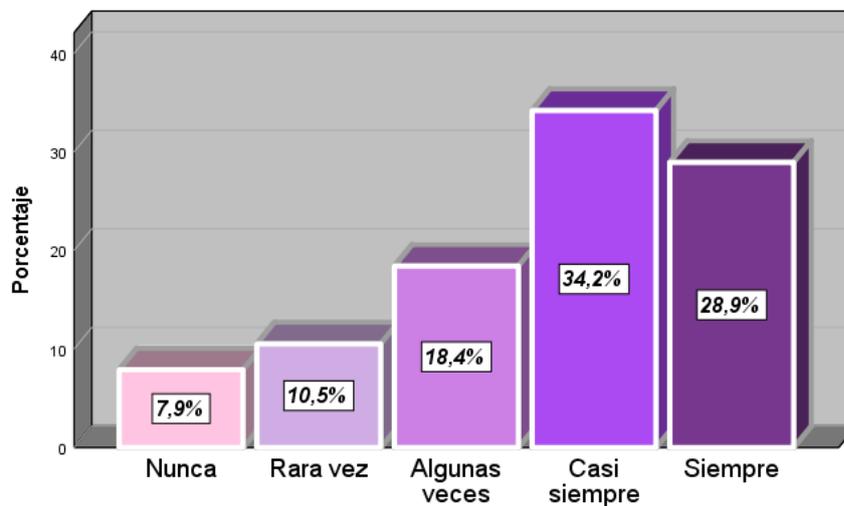
Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7,9
Rara vez	4	10,5
Algunas veces	7	18,4
Casi siempre	13	34,2
Siempre	11	28,9
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 27

Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.



**Interpretación:**

En la tabla 28 y figura 27 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que casi siempre existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente, 28,9% opinan que siempre, el 18,4% considera que algunas veces, 10,5% cree que rara vez y un 7,9% atribuye que nunca. Es decir, casi siempre se tiene la reposición de insumos y materiales para una mejor atención a los clientes.

Tabla 29

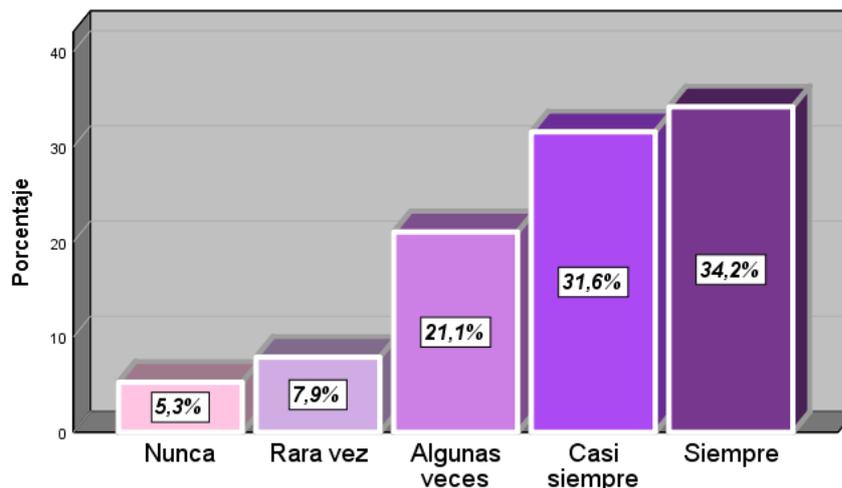
En la empresa se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los clientes.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5,3
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	8	21,1
Casi siempre	12	31,6
Siempre	13	34,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 28

En la empresa se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los clientes.



**Interpretación:**

En la tabla 29 y figura 28 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 34,2% consideran que siempre se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los clientes, 31,6% opinan que casi siempre, el 21,1% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 5,3% atribuye que nunca. Es decir, siempre se utilizan eficientemente los recursos para una mejor atención al cliente.

Tabla 30

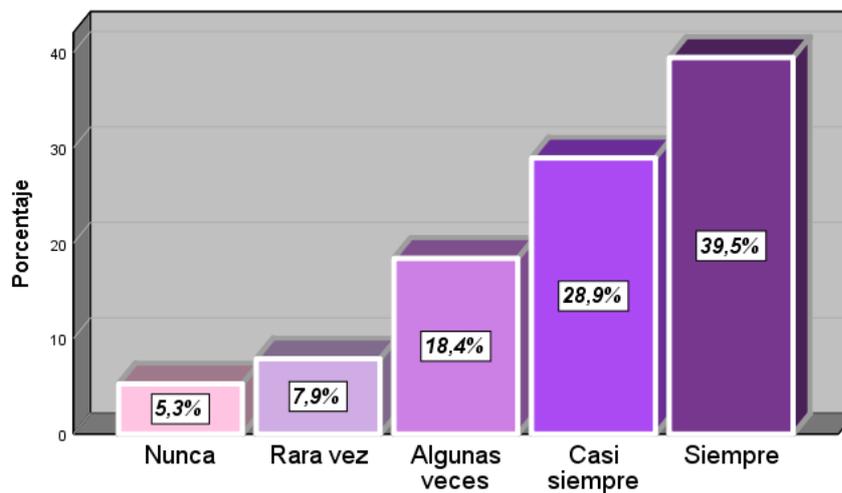
La empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a sus clientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5,3
Rara vez	3	7,9
Algunas veces	7	18,4
Casi siempre	11	28,9
Siempre	15	39,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 29

La empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a sus clientes



**Interpretación:**

En la tabla 30 y figura 29 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 39,5% consideran que siempre la empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a sus clientes, 28,9% opinan que casi siempre, el 18,4% considera que algunas veces, 7,9% cree que rara vez y un 5,3% atribuye que nunca. Es decir, siempre se utiliza con eficacia los recursos económicos para una mejor atención.

Tabla 31

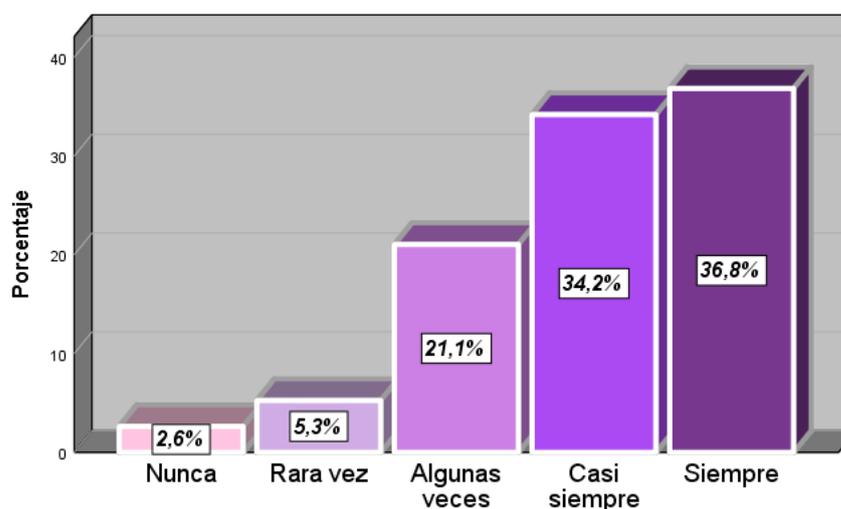
La empresa utiliza con eficiencia la maquinaria para dar atención de calidad a los clientes.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,6
Rara vez	2	5,3
Algunas veces	8	21,1
Casi siempre	13	34,2
Siempre	14	36,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 30

La empresa utiliza con eficiencia la maquinaria para dar atención de calidad a los clientes.



#### Interpretación:

En la tabla 31 y figura 30 se aprecia que, del total de nuestra población encuestada, desde su percepción como trabajador, el 36,8% consideran que siempre la empresa utiliza con eficiencia la maquinaria para dar atención de calidad a los clientes, el 34,2 responde que casi siempre, 21,1% considera que algunas veces, 5,3% cree que rara vez y un 2,6% atribuye que nunca. Es decir, siempre se utiliza con eficiencia la maquinaria para una mejor atención.

#### 4.3. Prueba de Hipótesis

**Formulamos nuestras hipótesis:**

##### 4.3.1. Prueba de hipótesis general:

###### a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No existe relación inversa y significativa entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

###### b) Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):

Existe relación inversa y significativa entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

*Tabla 32 Nivel de correlación entre rotación de personal y desempeño organizacional*

		Rotación del personal	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,936**
	Desempeño organizacional	N	.
		Sig. (bilateral)	0,000
	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	0,936**
		Sig. (bilateral)	1,000
Desempeño organizacional	N	38	
	Sig. (bilateral)	38	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 32 se observa que, de acuerdo a los resultados conseguidos, existe una correlación positiva alta del orden de ,936 entre nuestras variables rotación del personal y desempeño organizacional. En lo referente al nivel de significancia encontrado  $p=0,000$  lo cual nos confirma que  $p$  es menor a 0,05 por

lo que podemos manifestar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir:

Existe relación inversa y significativa entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

#### **4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas:**

##### **Prueba de Hipótesis Especifica 1**

###### **a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):**

No existe relación inversa y significativa entre la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

###### **b) Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):**

Existe relación inversa y significativa entre la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

*Tabla 33  
Nivel de correlación entre remuneración y desempeño organizacional*

		Remuneración	Desempeño organizacional	
Rho de Spearman	Remuneración	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,921**	
	Desempeño organizacional	N	.	0,000
		Coeficiente de correlación	0,921**	38
		Sig. (bilateral)	0,000	38
		N	38	38

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado

### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 33 se aprecia que, de acuerdo a los resultados conseguidos, existe una correlación positiva alta del orden de ,921 entre nuestra dimensión remuneración y la variable desempeño organizacional. En lo referente al nivel de significancia encontrado  $p=0,000$  lo cual nos corrobora que  $p$  es menor a 0,05 por lo que podemos manifestar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir:

Existe relación inversa y significativa entre la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

### **Prueba de Hipótesis Especifica 2**

#### **a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):**

No existe relación inversa y significativa entre el personal calificado y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

#### **b) Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):**

Existe relación inversa y significativa entre el personal calificado y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

*Tabla 34*

*Nivel de correlación entre personal calificado y desempeño organizacional*

		Personal calificado	Desempeño organizacional	
Rho de Spearman	Personal calificado	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,964**	
	N	.	0,000	
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	38	38
		Sig. (bilateral)	0,964**	1,000
	N	0,000	.	38

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 34 se observa que, de acuerdo a los resultados conseguidos, existe una correlación positiva alta del orden de ,964 entre nuestra variable personal calificado y la variable desempeño organizacional. En lo referente al nivel de significancia encontrado  $p=0,000$  lo cual nos confirma que  $p$  es menor a 0,05 por lo que podemos declarar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir:

Existe relación inversa y significativa entre el personal calificado y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

**Prueba de Hipótesis Especifica 3**

**a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):**

No existe relación inversa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

**b) Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):**

Existe relación inversa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

*Tabla 35 Nivel de correlación entre personal condiciones de trabajo y desempeño organizacional*

		Condiciones del trabajo	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Condiciones del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,912**
		N	.
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	0,912**
			1,000
			38

Sig. (bilateral)	0,000	.
N	38	38

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 35 se observa que, de acuerdo a los resultados logrados, existe una correlación positiva alta del orden de 0,912 entre nuestra dimensión condiciones de trabajo y la variable desempeño organizacional. En lo referente al nivel de significancia encontrado  $p=0,000$  lo cual nos corrobora que  $p$  es menor a 0,05 por lo que podemos exteriorizar que, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir:

Existe relación inversa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.

**4.4. Discusión de resultados**

De acuerdo a nuestro objetivo general se busca identificar la relación entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestra prueba de hipótesis, se ha determinado que existe una correlación positiva alta 0,936.

Este resultado sugiere que existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en la empresa estudiada. Son diversos los estudios que mencionan que una rotación de personal alta, puede tener un impacto negativo en el ejercicio general de la organización. Cuando los empleados abandonan la empresa con frecuencia, se produce una pérdida de conocimiento y experiencia, lo cual puede afectar la eficiencia y la productividad de la compañía.

Además, una alta rotación de personal puede generar costos adicionales para la empresa, como por ejemplo la contratación y capacitación constante de los empleados nuevos. Estos costos pueden afectar negativamente los recursos financieros y limitar las inversiones en otros aspectos importantes del negocio.

De otra parte, un bajo desempeño organizacional puede ser un factor que favorece y contribuye a la rotación del personal. Considerando que, si los colaboradores no están satisfechos con su entorno laboral, la falta de motivación o la ausencia de oportunidades de crecimiento profesional pueden llevarlos a buscar otras opciones de empleo.

Es decir que los resultados obtenidos en esta investigación sugieren una correlación significativa y positiva entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada en el año 2022. Estos hallazgos resaltan la importancia de gestionar adecuadamente la rotación de personal y trabajar en la mejora del desempeño organizacional para garantizar el éxito y la sostenibilidad de la empresa.

En cuanto al primer objetivo específico. El análisis reveló que existe una correlación positiva alta de 0.921 entre la dimensión de remuneración y la variable de desempeño organizacional. Este resultado sugiere que hay una asociación significativa y positiva entre la remuneración y el desempeño organizacional en el contexto estudiado.

La remuneración es un factor clave en la motivación de los empleados y puede influir en su nivel de compromiso y satisfacción laboral. Cuando los empleados observan que están siendo recompensados de manera justa y equitativa por su trabajo, es más probable que se sientan valorados y motivados para alcanzar altos niveles de desempeño y el logro de las metas institucionales.

Una remuneración conveniente puede actuar como un incentivo para que los empleados se esfuercen más, mejoren su productividad y dediquen tiempo y

energía adicional a sus tareas laborales. Además, una remuneración competitiva puede ayudar a atraer y retener talento en la organización. Los resultados sugieren que una remuneración adecuada y justa puede tener un impacto significativo en el desempeño general de la empresa estudiada.

Relativo al segundo objetivo específico, debemos mencionar, que al existir una correlación alta de 0.964 indica que existe una asociación positiva fuerte entre la variable "personal calificado" y el "desempeño organizacional". Esto significa que cuando la variable "personal calificado" aumenta, es posible que también se acreciente el "desempeño organizacional". Los resultados al indicar una correlación positiva sugieren, una relación directa entre estas variables, lo que implica que un personal más calificado tiene un impacto significativo en el rendimiento general de la organización. Es importante destacar que la correlación no implica causalidad, es decir, no podemos afirmar que el personal calificado sea la única causa del buen desempeño organizacional, pero sí nos indica una fuerte asociación entre ambas variables.

Referente al tercer objetivo específico, El resultado indica que hay una correlación positiva alta de 0.912 entre la dimensión "condiciones de trabajo" y la variable "desempeño organizacional". Esto propone que existe una fuerte relación, lo que significa que a medida que las condiciones de trabajo mejoran, también lo hace el desempeño organizacional.

La correlación positiva de 0.912 indica que hay una asociación significativa entre la dimensión "condiciones de trabajo" y el "desempeño organizacional". Esto abarca a que cuando las condiciones de trabajo son favorables, es probable que el desempeño de la organización sea más alto. Sin embargo, es transcendental tener en cuenta que la correlación no implica causalidad directa. Puede haber otros factores o elementos que también influyen en el desempeño organizacional.

## CONCLUSIONES

- a) De acuerdo a los resultados encontrados, donde la correlación de Rho de Spearman es de 0,936 se determina que existe una correlación inversa y significativa, entre rotación de personal y desempeño organizacional, lo que indica que, a menor rotación de personal, mayor será el desempeño organizacional.
- b) Se determina que, de acuerdo a los resultados encontrados, donde la correlación de Rho de Spearman es de 0,921 existe una correlación inversa y significativa, entre remuneraciones y desempeño organizacional, lo que indica que, a mejor remuneración, mayor será el desempeño organizacional.
- c) De acuerdo a los resultados encontrados, donde la correlación de Rho de Spearman es de 0,964 se determina que existe una correlación inversa y significativa, entre personal calificado y desempeño organizacional, lo que indica que, a mayor personal calificado, mayor será el desempeño organizacional.
- d) En función a los resultados encontrados, donde la correlación de Rho de Spearman es de 0,912 se determina que existe una correlación inversa y significativa, entre condiciones laborales y desempeño organizacional, lo que indica que, a mejores condiciones laborales, mayor será el desempeño organizacional.

## **RECOMENDACIONES**

A los encargados de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada se les recomienda:

- 1) Eviten en lo posible la rotación de personal toda vez que tiene una influencia directa y proporcional en el desempeño organizacional.
- 2) Que se cuente con una óptima política salarial que vele por una justa remuneración y aplicación de incentivos laborales.
- 3) Que se les capacite constantemente a sus colaboradores ya que un colaborador calificado influye directamente en mejorar el desempeño organizacional.
- 4) Que se brinden excelentes condiciones laborales a sus colaboradores, toda vez que un buen y grato ambiente laboral influye en lograr un mejor desempeño organizacional.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo Reyes, L. D. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transporte-Región Junín-período 2018. [Tesis Maestría. Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio: <http://200.60.64.68/handle/20.500.13097/205>
- Barquero B., Borges A. & Monte A. (2012). Influencia de los indicadores no financieros en el desempeño financiero de las PYMES. Un estudio de caso. N.º 36c, pp. 1-19.
- Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- Calizaya Cruz, E. (2017). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Ilabaya provincia Jorge Basadre. Tacna. 2016. [Tesis Licenciatura. Universidad Privada Telesup]. Repositorio. <http://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/66>
- Casellas, L. (2009). La gestión de los documentos electrónicos: normas de referencia y contexto tecnológico. Sevilla: Asociación de Archiveros de Canarias.
- Castillo, J. y Prieto, C. (1990): Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo, Madrid: CIS.
- Castillo, J. y Villena, J. (1998): Ergonomía, concepto y métodos, Madrid: COMPLUTENSE.
- Cedeño M. T. A. & Secaira M. J. I. (2016). Gestor documental en la unidad de documentación y archivo de la ESPAM MFL. [Tesis Licenciatura. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López]. Repositorio. <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/322>
- Corbetta, P. (2003) Metodología y Técnicas de Investigación social. Madrid: McGraw-Hill. P p: 115-219 y 289-319

- Del Valle, Jair (2016). Modelo Asociativo entre Factores Determinantes del Desempeño Organizacional y la Satisfacción de los Públicos en Instituciones Educativas (Tesis de doctorado). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Fassio, A. (2016). Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional.. Eudeba. <https://elibro.net/es/lc/undac/titulos/119719>
- Flores, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 3(1).
- Galarreta Aragón, S. J. (2020). Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa-Perú 2020. [Tesis Bachiller, Universidad Continental]. Repositorio: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/21537>
- Gomariz, P. E. Z., Ojeda, Y. E. A., Nogueira, Y. E. M., Rivera, D. N., & León, A. M. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades, 8(1), 29-41.
- Hernández, A. (2022, 12 de Junio). Administración de personal. Rotación de personal y Ausentismo laboral, pag. 16, recuperado el 14 de noviembre de 2022, de <https://es.slideshare.net/hedoer/rotacion-de-personal-10474263>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.). Ciudad de México, México. McGraw Hill.
- Hill, C. y Jones, G (2011). Administración estratégica (11ª ed.). Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Keith Davis y Newstron John. 2000. Comportamiento Humano en el Trabajo. 10 Ed. México. Mc Graw Hill.
- Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio. (2002). Evaluación Organizacional: Marco para Mejorar el desempeño (1ª edición). Ottawa: Banco Interamericano de Investigaciones para el desarrollo

- Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio. (2002). Evaluación Organizacional: Marco para Mejorar el desempeño (1ª edición). Ottawa: Banco Interamericano de Investigaciones para el desarrollo
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, L. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis. 4ta edición. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá
- Ortega Muñoz, V. J. (2013). Relación entre innovación y desempeño organizacional. Un estudio empírico en empresas industriales del Eje Cafetero. Facultad de Administración. [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/21537>
- Pérez Zapata, J., & Cortés Ramírez, J. A. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje.
- Real Academia Española. (2014). "Diccionario de la lengua española" (23° ed.). Madrid. España. Recuperado de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>.
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S. y Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804. doi:10.1177/0149206308330560.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.
- Rubio Suasti, J. D. R., & Villagrán Tomalá, D. A. (2017). La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la Corporación Fiales [Tesis de Bachiller, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. Repositorio: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20744>
- Yamakawa Tsuja, P. y Ostos Mariño, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Universidad y Empresa*, 21, 93-115.

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL

La encuesta tiene el objetivo de recoger información para la tesis: “Rotación de personal y desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.”

Sobre su conocimiento acerca de la rotación de personal y desempeño organizacional en la empresa que labora, indicando que su información es absolutamente anónima, por lo que agradeceremos su participación.

Instrucciones: Marque con una X, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

**GENERO**

Masculino

Femenino

Señale o marque la respuesta que más se ajuste a su opinión.

<b>NUNCA</b>	<b>1</b>
<b>RARA VEZ</b>	<b>2</b>
<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>3</b>
<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>4</b>
<b>SIEMPRE</b>	<b>5</b>

	<b>Variable: Rotación de personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Dimensión: Remuneración</b>					
1	Percibe que los trabajadores están bien remunerados.					
2	Considera que los trabajadores no se quejan por el sueldo que reciben					
	<b>Dimensión: Personal Calificado</b>					
3	El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo.					
4	El personal de la empresa se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable.					
5	Realizan capacitación constante para los trabajadores para mejorar el desempeño de su trabajo.					
	<b>Dimensión: Condiciones del trabajo</b>					
6	La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos					
7	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
8	Los equipos y materiales que utilizan los trabajadores son adecuados.					
9	La empresa realiza campaña de concientización de servir al cliente.					
10	La iluminación del área de trabajo es buena.					
11	Los trabajadores cuentan con el respaldo de sus jefes.					

**Fuente de referencia:** Castellón Fabian Richard. (2019).

Gracias por su colaboración

## CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

La encuesta tiene el objetivo de recoger información sobre su conocimiento acerca de la rotación de personal y desempeño organizacional en la empresa que labora, indicando que su información es absolutamente anónima, por lo que agradeceremos su participación.

<b>NUNCA</b>	<b>1</b>
<b>RARA VEZ</b>	<b>2</b>
<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>3</b>
<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>4</b>
<b>SIEMPRE</b>	<b>5</b>

<b>Variable: Desempeño Organizacional</b>		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Resultado del Desempeño</b>						
1	Considera que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados.					
	Considera que el sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
3	Considera que los servicios de capacitación se están expandiendo.					
4	Considera que las evaluaciones de desempeño de los colaboradores han estado mejorando.					
5	Considera que, en su institución, el número de empleados es suficiente.					
<b>Dimensión: Eficiencia y Efectividad</b>						
6	Considera que su empresa es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					
7	Considera que la organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					
8	La empresa evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
<b>Dimensión: Continuidad</b>						
9	Considera que los servicios garantizan la continuidad de la atención de colaboradores y usuarios.					
10	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad de atención de los clientes					
11	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento a los clientes.					
12	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al personal.					
13	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
<b>Dimensión: Empleo de Recursos</b>						
14	En la empresa se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los clientes.					
15	La empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a sus clientes					
16	La empresa utiliza con eficiencia la maquinaria para dar atención de calidad a los clientes.					

Fuente de referencia: Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel (2019).

## Anexo 2: Procedimiento de validez y confiabilidad

### Anexo 2: Procedimiento de validez y confiabilidad

#### HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Jorge L. CAJAVILCA VICUÑA

Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Bach. Carla Lucía TORIBIO GUERRA y Bach. Luz Marina FERNÁNDEZ TIBURCIO

Título: "Rotación de personal y desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022."

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral															X					
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.															X					
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE  ( X )

NO APLICABLE ( )

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Cerro de Pasco, mayo del 2023	40460116		94570068
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

## Anexo 2: Procedimiento de validez y confiabilidad

### HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Ángel W. HUAYNATE GONZALES

Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Bach. Carla Lucia TORIBIO GUERRA y Bach. Luz Marina FERNÁNDEZ TIBURCIO

Título: "Rotación de personal y desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022".

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																				
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																X				
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																X				
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																X				
10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE ( X )

NO APLICABLE ( )

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Cerro de Pasco, mayo del 2023	40001045		917 629 114
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

## Anexo 2: Procedimiento de validez y confiabilidad

### HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Kevin L. FLORES BRAVO

Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Bach. Carla Lucía TORIBIO GUERRA y Bach. Luz Marina FERNÁNDEZ TIBURCIO

Título: "Rotación de personal y desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.\*"

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente					
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral															X					
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.															X					
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE  ( X )

NO APLICABLE ( )

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

\_\_\_\_\_ 80% \_\_\_\_\_

Cerro de Pasco, mayo del 2023	46337144		979293787
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

## PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

*Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable rotación de personal*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,893	,895	11

**Fuente:** Procesado con el SPSS V. 26

*Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño organizacional*



Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,887	,889	16

**Fuente:** Procesado con el SPSS V. 26



**Anexo 3: Matriz de consistencia**

**TITULO: “Rotación de personal y desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022”**

<b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b>	<b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b>	<b><u>VARIABLES y DIMENSIONES</u></b>	<b><u>METODOLOGÍA</u></b>
¿Cómo la rotación de personal se relaciona con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?	Identificar la relación entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.	Existe relación inversa y significativa entre la rotación de personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.	<b>VARIABLE 1</b> <i>Rotación de personal</i>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Descriptivo –relacional</i>
<b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></b>	<b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u></b>	<b><u>DIMENSIONES</u></b> - Remuneración - Personal calificado. - Condiciones laborales	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> <i>Método Científico: Hipotético Deductivo</i>
<b>Pe1.</b> ¿En qué forma se relaciona la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?	<b>Oe1</b> Demostrar la relación entre la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022	<b>He1</b> Existe relación inversa y significativa entre la remuneración del personal y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.	<b>VARIABLE 2</b> <b>Desempeño organizacional</b>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Según la investigación tiene el enfoque cuantitativo. Con diseño no experimental de corte procedimental y correlacional.
<b>Pe2.</b> ¿De qué manera se relaciona el personal calificado con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?	<b>Oe2</b> Demostrar la relación entre el personal calificado y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022	<b>He2</b> Existe relación inversa y significativa entre el personal calificado y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.	<b><u>DIMENSIONES</u></b> Resultado del desempeño Eficiencia y efectividad Continuidad Empleo de recursos	<b>POBLACIÓN:</b> 41 trabajadores <b>MUESTRA:</b> 38 trabajadores operativos excluyéndose a 3 directivos
<b>Pe3.</b> ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022?	<b>Oe3</b> Demostrar la relación entre las condiciones laborales con el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022	<b>He3</b> Existe relación inversa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño organizacional en los trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Sacra Familia Sociedad Anónima Cerrada, 2022.		<b>TÉCNICA:</b> Encuestas, Observación. <b>INSTRUMENTOS:</b> <i>Cuestionario.</i>