

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR
ORREGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza
Hut – Delivery Trujillo - 2020**

Línea de Investigación:
Recursos Humanos

Autor (es):
Br. Dávila Saavedra, Karol del Pilar
Br. Quirós Sánchez, Ana Claudia

Asesor:
Mg. García Gutti, Alan Enrique

**TRUJILLO, PERÚ
2020**

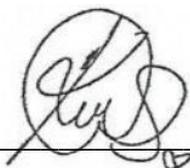
Fecha de sustentación: 02/09/2020

PRESENTACIÓN

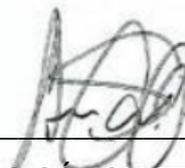
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Según el cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: ROTACIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PIZZA HUT – DELIVERY TRUJILLO - 2020.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación ardua desarrollada con esfuerzo y dedicación donde el objetivo es determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Dejamos constancia a ustedes Señores Miembros del Jurado, que se ha realizado la presente investigación con la mayor dedicación, y es nuestro mayor deseo que sea tomada en cuenta para el desarrollo de la empresa e investigaciones futuras.



Br. DÁVILA SAAVEDRA, Karol Del Pilar



Br. QUIRÓS SÁNCHEZ, Ana Claudia

DEDICATORIA

Principalmente a Dios por guiarme a lo largo de mi existencia y no dejarme sola en ningún momento. A mi mamá, a mis abuelos y mi familia en general, por haberme apoyado moralmente y económicamente a lo largo de mi vida universitaria, a mi novio Flavio y fieles amigas Naomi y Ana Claudia, por haber estado junto a mí, en los malos, buenos y mejores momentos del desarrollo de esta tesis.

Karol del Pilar Dávila Saavedra

A dios por haber permitido llegar hasta aquí, por darme fuerza y salud, mis papás, abuelos y familia en general por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A mis fieles amigas Naomi y Karol y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Ana Claudia Quirós Sánchez

AGRADECIMIENTO

A la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, por brindarnos todos los conocimientos y oportunidades brindados.

A nuestro asesor Alan Gutti por habernos guiado con sus conocimientos durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

A las personas que directa o indirectamente participaron opinando, corrigiendo y dando ánimos al desarrollar el presente estudio de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: *Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo - 2020*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery. La investigación según sus propósitos es la investigación básica, el método utilizado fue deductivo, hipotético y analítico con diseño no experimental a nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 36 trabajadores, con una muestra censal. Se aplicó un instrumento para medir a las variables en estudio, cuya prueba arrojó el valor de coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,55 (rotación de personal) y 0,77 (desempeño laboral) indicando una alta y fuerte confiabilidad, respectivamente. Los resultados de las estadísticas descriptivas para la variable rotación de personal indicaron que el 75% de los evaluados estuvieron en el “Nivel Alto”, el 22% en el “Nivel Medio”, y el restante 3% “Nivel Bajo”; mientras que para la variable desempeño laboral, la mayoría de los encuestados se inclinaron por las opciones altas, con 97% en el “Nivel Alto”, y restante el 3% en el “Nivel Medio”. Se uso la Prueba no paramétrica de Rho de Spearman, obteniéndose valores de coeficientes altos de correlación positiva y p-valores menores al nivel de significancia ($<0,05$), lográndose determinar la hipótesis y todos los objetivos planteados por el investigador; sus resultados conllevan a concluir que: *Existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo*, demostrando esta correlación que es dependiente, en la cual la empresa debe aplicar políticas que le permitan controlar el desarrollo de los indicadores hacia la disminución de la variable rotación laboral y el incremento del índice de variable desempeño laboral, para la mayor productividad.

Palabras claves: Rotación, Desempeño, Trabajadores, Pizza Hut.

ABSTRACT

The present research work entitled: *Personnel turnover and job performance of the company Pizza Hut - Delivery Trujillo - 2020*, aimed to determine the relationship between staff turnover and the job performance of workers of the company Pizza Hut - Delivery. The research according to its purposes is basic research, the method used was deductive, hypothetical and analytical with a non-experimental design at the descriptive correlational level, quantitative and cross-sectional approach. The population consisted of 36 workers, with a census sample. Two instruments were applied to measure the variables under study, whose pilot test yielded the Cronbach's alpha coefficient value of 0.55 (staff turnover) and 0.77 (job performance) indicating high and strong reliability, respectively. The results of the descriptive statistics for the staff turnover variable indicated that 75% of those evaluated were at the "High Level", 22% at the "Medium Level", and the remaining 3% "Low Level"; while for the job performance variable, the majority of those surveyed favored the high options, with 97% in the "High Level", and the remaining 3% in the "Medium Level". The Shapiro-Wilk normality test showed that the data do not follow a normal distribution; requiring the use of Spearman's non-parametric Rho test, obtaining values of high positive correlation coefficients and p-values lower than the level of significance (<0.05), being able to determine the hypothesis and all the objectives set by the researcher; Their results lead to conclude that: *There is a significant relationship between staff turnover and job performance of the workers of the Pizza Hut - Delivery Trujillo company, demonstrating this correlation that is dependent, in which the company must apply policies that allow it to control the development of indicators towards the decrease in the labor rotation variable and the increase in the labor performance variable index, for higher productivity.*

Key words: Rotation, Performance, Workers, Pizza Hut.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Enunciado del problema	5
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación.....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Práctica.....	6
1.4.2. Metodológica	7
1.4.3. Social	7
2. MARCO DE REFERENCIA	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.1.3. Antecedentes Locales.....	10
2.2. Marco Teórico	11
2.2.1. Rotación de personal	11
2.2.2. Desempeño laboral.....	19
2.3. Marco Conceptual	27
2.4. Hipótesis	28

2.5. Variables, Operacionalización de Variables	28
3. METODOLOGÍA EMPLEADA	30
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	30
3.1.1. De acuerdo a la orientación o finalidad.....	30
3.1.2. De acuerdo a la técnica de contrastación	31
3.2. Población y Muestra de Estudio.....	31
3.2.1. Población	31
3.2.2. Marco Muestral	32
3.2.3. Unidad de análisis.....	32
3.2.4. Muestra.....	32
3.3. Diseño de Investigación	32
3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación	32
3.4.1. Técnicas	32
3.4.2. Instrumentos	33
3.5. Procesamiento y Análisis de Datos.....	33
3.5.1. Procesamiento y análisis de datos	33
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1. Presentación de resultados.....	35
4.2. Prueba de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Discusión de resultados	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	70
Anexo 1: Planilla de trabajadores	71
Anexo 2: Matriz de consistencia	72
Anexo 2: Instrumentos	73
Anexo 4: Fichas de validación	77
Anexo 5: Prueba para medir la confiabilidad.....	79
Anexo 6: Base de datos	81
Anexo 7: Rotación de personal	83
Anexo 8: Ventas y transacciones.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables. ¡Error!	Marcador	no
definido.		
Tabla 2. Fenómenos externos que afectan a los trabajadores.....		35
Tabla 3. Fenómenos internos que influyen en los trabajadores de Pizza Hut en relación a su salario, motivación salarial, incentivos y bonificación.		36
Tabla 4. Capacitación y productividad como factores influyentes en los trabajadores.....		37
Tabla 5. Influencia de las asistencias, justificación y puntualidad de los trabajadores para la empresa Pizza Hut Delivery.....		39
Tabla 6. Influencia de la motivación, reconocimiento, compañerismo y actividades de integración.		40
Tabla 7. Disposición de compañerismo y participación de los trabajadores.		41
Tabla 8. Productividad de los trabajadores.		43
Tabla 9. Cumplimiento de normas y cordialidad por parte de los trabajadores. ...		44
Tabla 10. Oportunidades de mejora y plan de línea para los trabajadores.		45
Tabla 11. Distribución del tiempo de los trabajadores de Pizza Hut en relación a la planificación y el uso del tiempo.		47
Tabla 12. Calidad de los trabajadores de Pizza Hut mediante el desempeño y los estándares de buen empleado.		48
Tabla 13. Niveles de la rotación de personal.....		51
Tabla 14. Niveles del desempeño laboral.....		53
Tabla 15. Relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral. ...	¡Error!	
Marcador no definido.		
Tabla 16. Relación entre la rotación de personal y asistencia-puntualidad.....		55
Tabla 17. Relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo.		56
Tabla 18. Relación entre la rotación de personal y el respeto - responsabilidad.		58

Tabla 19. Relación entre la rotación de personal y la calidad de trabajo. 59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fenómenos externos que afectan a los trabajadores.....	35
Figura 2. Fenómenos internos que influyen en los trabajadores.....	36
Figura 3. Capacitación y productividad como factores influyentes.....	38
Figura 4. Influencia de las asistencias, justificación y puntualidad.....	39
Figura 5. Influencia de la motivación, reconocimiento, compañerismo y actividades de integración.....	40
Figura 6. Disposición de compañerismo y participación de los trabajadores en la empresa Pizza Hut Delivery.....	42
Figura 7. Productividad de los trabajadores.....	43
Figura 8. Cumplimiento de normas y cordialidad de los trabajadores.....	45
Figura 9. Oportunidades de mejora y plan de línea.....	46
Figura 10. Distribución del tiempo de los trabajadores de Pizza Hut en relación a la planificación y el uso del tiempo.....	47
Figura 11. Porcentaje del desempeño eficiente y estándares de buen empleado.....	48
Figura 12. Niveles de la rotación de personal.....	52
Figura 13. Niveles del desempeño laboral.....	53

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente las empresas están expuestas a los constantes cambios y del mismo modo una diversidad de oportunidades de crecimiento, por ello es de vital importancia que la organización cuente con el personal idóneo para la ejecución de las operaciones. El crecimiento genera de manera natural que la rotación de personal se presente en las empresas, es decir, es natural su aparición, los inconvenientes aparecen cuando se desconoce las razones por la cual éstas aumentan su índice, perjudicando el desempeño de la misma, la rotación afecta a todo el personal dejando de lado los niveles jerárquicos, por eso se recomienda tener información respecto a las causas con el objetivo de tomar decisiones acertadas para minimizar el impacto negativo que este puede ocasionar. Como lo mencionado existe alta rotación del personal a causa de mercado laboral exigente y competitivo al igual que las organizaciones están preocupadas en el desempeño de sus trabajadores que están a su cargo.

Desde el ámbito internacional se puede identificar que existen causas que son las responsables de generar un alto índice de rotación como es el caso de los salarios reducidos y las deficientes condiciones para desempeñar el cargo asignado; en el Perú existen causas adicionales que ocasionan un alto índice de rotación como es el caso de un deficiente clima laboral y además considerados trabajos “desagradables” identificados por su presión excesiva. En este sentido surgen métodos y herramientas para la de evaluación de desempeño. En los últimos años, las investigaciones sobre la rotación del personal y el desempeño laboral, han adquirido gran interés a nivel empresarial, las grandes empresas se han enfocado en aplicar el ciclo de Deming del entorno laboral en sus organizaciones, para alcanzar mejoras significativas en el desempeño laboral como la imagen de la compañía ante el mercado y sociedad.

Al cierre del año 2019, en Latinoamérica México muestra uno de los índices de rotación de personal más alto a nivel mundial, la cual podría entenderse por la constante búsqueda de los jóvenes mexicanos en cuanto a las mejores condiciones laborales por parte de las empresas de países latinoamericanos. Según Aguado (2018) indica que las razones primordiales no sólo se basan en temas de salarios, sino también de la búsqueda de mejores condiciones de trabajo, deseos personales de cambio, insatisfacción con las funciones que desempeña en el puesto de trabajo (p.124). Además, advierte que sólo 3 de cada 10 colaboradores en México cuentan con un puesto más de cinco años, lo cual es una fuerte evidencia de una situación inestable (Juárez, 2019).

Las principales consultoras de recursos humanos en Ecuador, como es el caso de Deloitte, afirman que una organización con alta rotación de personal no solo está perdiendo dinero, sino también está fomentando involuntariamente que se disminuya el compromiso y el desempeño laboral por parte de los empleados, un clima laboral no saludable y, por consiguiente, nuevamente más rotación de personal. Asimismo, la consultora asegura que estudios realizados indican que las personas entre los 25 y 30 años de edad son las que más rotan laboralmente debido a que la gran mayoría de ese rango de edad, no han llegado a consolidarse en sus puestos (Enríquez, 2019).

Para la directora del área de GTH de Eulen Perú, indica que en la actualidad el mercado laboral en el Perú ha tenido un giro de 360 grados a comparación de la década pasada, cuando se daban los casos que un empleado se mantenía dentro de su puesto de trabajo por un periodo mayor a los 20 años. Actualmente, la realidad actual refleja que los puestos de trabajo no duran toda la vida y más aún para los trabajadores jóvenes. También menciona que el Perú está ubicado en el tercer puesto en índice de rotación (18%) en Latinoamérica, superando el índice promedio, siendo los factores más fuertes que originan este fenómeno como son la falta de motivación del personal, carencia de beneficios sociales, un mal ambiente laboral, salarios por debajo del promedio del mercado, falta de oportunidad para iniciar una

línea de carrera, carencia de liderazgo por parte de los jefes inmediatos (Portal web Info Capital Humano, 2019).

Para Silvia García, directora de la carrera de Administración y Recursos Humanos de la UPC, indica que los jóvenes peruanos son muy semejantes a la Generación X que se desarrolló en los Estados Unidos, por la característica de buscar más estabilidad laboral, pero la coyuntura del Perú es distinta. Para los jóvenes se desarrolla el ciclo de negocio, como el conjunto de conocimientos que el colaborador llega a descubrir de forma individual o articulando con otros compañeros, es decir, la manera como aprender el funcionamiento de un cierto puesto de trabajo, una vez cerrado este ciclo de negocio, si el colaborador percibe que no está progresando y las interacciones con sus colegas del trabajo ya no llegan a motivarlo, este tiene un panorama claro, que ya es momento de marcharse de la empresa (Patiño, 2019).

Un estudio realizado en el mes de Agosto del 2019 por la empresa de investigación de mercados Global Research Marketing, donde se entrevistó a 580 profesionales que ocupan cargos directivos en medianas y grandes empresas de la ciudad de Lima, siendo uno de los resultados el que la rotación del personal está concentrada mayormente entre los trabajadores de 25 y 30 años de edad, asimismo, 6 de 10 entrevistados consideran que el motivo más fuerte por el que han rotado los trabajadores a su cargo, ha sido por la búsqueda de oportunidades en cuanto a un sueldo más atractivo, en un intervalo del 20 al 25% (Gestión, 2019).

La rotación de personal, tiene la denominación como la acción donde un trabajador toma la decisión de desvincularse de la organización, como consecuencia de una diversidad de motivos, dicho suceso genera un impacto negativo para la empresa, ya que se generan gastos sin planificación, pero sobre todo se instaura un ambiente de labores tensionado, ya que no existe la estabilidad necesaria para que el personal se pueda desempeñar eficientemente, del mismo modo, esto repercute en el incumplimiento de los objetivos organizacionales. En la región La Libertad, la cual está identificada

por tener una un alto nivel de oferta laboral, debido a la diversidad de actividades económicas, las cuales esta generalmente abarcado por las empresas agroindustriales, pesqueras y de consumo masivo. En la ciudad de Trujillo, una cadena de FAST FOOD que viene operando en la ciudad los últimos 12 años como Pizza Hut la cual tiene dos restaurantes y un Express (patio de comida) ambos ubicados en el Mall Aventura Plaza, el otro en el Real Plaza y un Delivery ubicado en el Ovalo Larco. La problemática de rotación del personal, hipotéticamente podría estarse ocasionando por la falta de compañerismo y cordialidad entre el personal, carencia de equidad directiva hacia los trabajadores, baja participación en las reuniones de la empresa y de iniciativa del mismo personal para exponer sus incomodidades ante las jefaturas. De no controlar y mitigar la alta rotación del personal, seguirá ocasionando altos costos económicos en reclutación, contratación y capacitación de personal que rompe relación con la empresa en corto tiempo, asimismo, una mala reputación de la empresa en cuanto a la relación con su personal y también bajo desempeño laboral que se ve reflejada en cifras de dinero perdido. En los últimos periodos la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo ha incrementado el número de desvinculaciones, esto aumenta la posibilidad de abandonar puestos laborales importantes, actividades y proyectos en ejecución que serían complicados de cubrirlos satisfactoriamente. Debido a ello, la empresa está preocupada en evaluar el desempeño laboral de sus trabajadores y para ello es preciso implementar nuevas estrategias organizacionales.

La situación de empleo en el mercado laboral, coyuntura económica de la empresa, oportunidades de crecimiento profesional, políticas salariales, la motivación laboral, relaciones humanas y la capacitación recibida son importantes para el desempeño laboral dentro de la organización, puesto que genera que los esfuerzos, conducta y energía del empleado sean canalizados eficientemente, produciendo que se sienta con un mayor nivel de motivación respecto a la ejecución de sus actividades, a la vez, se logra que el trabajador contribuya con el logro de los objetivos organizacionales.

Con el presente estudio se desea: Identificar los indicadores de rotación de personal que inciden en el desempeño de los trabajadores de las áreas de servicio, producción y delivery de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020 y cómo esta impacta económicamente a la empresa.

1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de la rotación del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Establecer si existe relación entre la rotación de personal y la asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Establecer si existe relación entre la rotación de personal con el respeto y responsabilidad del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y la calidad de trabajo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

El estudio tiene el propósito de determinar si la rotación de personal y el desempeño laboral, se relaciona de manera significativa, esto debido a que la rotación del personal genera un incremento en los costos, del mismo modo disminuye el desempeño del personal de la organización; por lo que el nuevo empleado necesitará tiempo para poder adaptarse, generando un nivel deficiente de productividad si la tasa de rotación es alta.

1.4.2. Práctica

Se tomó por conveniente realizar la presente investigación a razón de la alta tasa de rotación de personal, el cual servirá como una evaluación diagnóstica, es decir, como punto de partida para elaborar mejoras; al obtener información respecto si existe relación entre la las variables, se podrá usar como referencia para la toma de decisiones en otras organizaciones del mismo rubro, no solo mejorando el desempeño sino también la productividad y con ello lograr el éxito empresarial, los

beneficiarios son los propietarios de las organizaciones, así como el personal directivo, del mismo modo los empleados, ya que, al existir un índice de rotación bajo, sus compañeros de labores tendrán mayor experiencia en el puesto, generando un alto nivel de desempeño y un clima laboral apropiado.

1.4.2. Metodológica

El estudio es importante metodológicamente ya que crea un instrumento de medición de las variables de rotación y desempeño que podrá ser aplicada en las diferentes organizaciones del mismo rubro.

1.4.3. Social

Elaborar un estudio de rotación y desempeño es importante, relevante y pertinente de realizar por las organizaciones, quienes están preocupadas por el desempeño de sus trabajadores. La presente investigación se desarrolla en el ámbito privado, el cual repercutirá en la toma de decisiones de la alta dirección con respecto al potencial humano, con la aplicación de estrategias y oportunidades de mejora, para que se reduzca el alto índice de rotación, generando estabilidad laboral y con ello el bienestar en la sociedad.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Criollo (2014), con la investigación titulada *Desempeño laboral y rotación de personal motorizado en Sodetur S.A.*, (Tesis Pre - Grado), Universidad Central Del Ecuador, Quito. Tuvo como propósito el poder establecer la existencia de influencia directa del desempeño laboral en la rotación del personal motorizado. El estudio se realizó con un nivel relacional con diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por la totalidad de los trabajadores de la empresa en estudio, siendo 79 colaboradores del área de cocina, 50 del área operativa, 71 de caja, 140 de servicios y 62 de administración, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios. Se concluye que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la variable rotación de personal, dado que al ejecutar la prueba estadística de correlación de Pearson obteniendo un valor de 0.63 y un "valor p" < 0.05, por lo que la relación es positiva y moderada entre ambas variables. Aporta desde el punto de vista práctico, ya que permitirá realizar una adecuada discusión de resultados, teniendo en consideración los resultados de la presente investigación.

Chourio (2017), en su investigación: *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de Cacao Aventurax C.A.*, (Tesis Pre - Grado), Universidad de Carabobo, Carabobo. El estudio tuvo como propósito el establecer la relación entre ambas variables. Fue una investigación básica, con nivel tipo relacional con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por el total de trabajadores, es decir de 16 colaboradores, a los cuales se les aplicó una encuesta. Podemos concluir que la variable equipos de alto desempeño se relaciona directamente con la variable rotación,

dado que al ejecutar la prueba estadística de correlación de Pearson obteniendo un valor de 0.67 y un “valor p” < 0.05, por lo que la relación es positiva y moderada entre ambas variables. El presente estudio aporta, que se podrá determinar los factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Gutiérrez y Vilca (2016), quien realizó la tesis: *“Rotación de capital humano en el área de comedor y cocina de restaurantes de 4 tenedores, Arequipa, 2016”*, (Tesis Pre - Grado) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa - Perú. Tuvo como propósito de determinar el nivel de rotación en las empresas. Tiene un nivel descriptivo con diseño tipo no experimental. La muestra que se utilizó en la investigación es de 60 colaboradores, la cual aplicó una encuesta para medir la variable. Por lo tanto, dichas áreas presentan un nivel de rotación del 75%, considerado como alto, esto debido a que la mayoría no se encuentra en planilla y tienen mejores propuestas laborales, inclusive el 20% de ellos, tienen planificado emprender un negocio relacionado al rubro. Aporta metodológicamente, ya que brinda una base de referencial para el diseño de los instrumentos, enmarcando la estructura de las dimensiones propuestas por el autor.

Núñez (2015), en su tesis que denominó: *Factores de Alta Rotación en la Empresa Inversiones San Juan Masías SAC; Arequipa 2015*, (Tesis Pre - Grado) Universidad Nacional de San Juan de Arequipa. Arequipa, Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar los factores que generan la alta rotación; la muestra fue 60 colaboradores; este estudio es de nivel descriptivo simple; usó el instrumento de cuestionario en donde se concluyó que la motivación se convierte en un factor en que: los trabajadores no reciben capacitaciones, además que según los resultados mostrados menciona con un 35% de los trabajadores se encuentran desmotivados y esto traería como consecuencia la renuncia y el término del vínculo laboral; en los procedimientos de

reclutamiento y selección actúa como un factor de rotación, puesto que las especificaciones de trabajo no están claras y se presenta que el 60% de trabajadores se enteró del puesto de trabajo, los conceptos de remunerativos no son un factor de rotación ya que la mayoría está totalmente de acuerdo. Esta investigación ayudará al presente estudio en la forma de discusión ya que presenta otra realidad en las percepciones de los colaboradores con respecto a algunas dimensiones de estudios como en incentivos salariales.

2.1.3. Antecedentes Locales

Pérez (2013), quien realizó el estudio: *Propuesta para Reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de Productos Coca-Cola, Trujillo*, (Tesis Pre - Grado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque. Este tuvo como objetivo diseñar una propuesta para minimizar la rotación; tomó una muestra de 152 trabajadores; esta investigación presenta un diseño no experimental. Usó el instrumento de cuestionario; en donde se concluye que la rotación, se debe a diversos factores como la insatisfacción en el horario de trabajo (48%), el mal pago salariales (40%), insatisfacción laboral (36%), perjudicando la estabilidad, por la cual se obtiene un índice de 30%; los elementos que influyen en la salida del personal son: una baja remuneración (21%) y la búsqueda de mejores oportunidades de trabajo (36%), trayendo como consecuencia la desmotivación y la renuncia de los trabajadores. Con esto podemos afirmar la relación existente entre las variables del presente estudio ya que menciona cuantitativamente los elementos que causan la rotación, el cual va acorde con las dimensiones de desempeño laboral de la presente investigación.

Miller (2016), afirma en: *Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de Compartamos Financiera, Trujillo, 2016*, (Tesis Pre - Grado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú. El estudio tuvo como propósito el llegar

a establecer la influencia de las variables. La investigación se desarrolló con un nivel relacional con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra que se utilizó producto de un muestreo censal estuvo conformada por 28 colaboradores de la entidad, se les aplicó como instrumento dos cuestionarios para medir las variables en estudio. Luego de aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, obtuvo como coeficiente de correlación un valor de 0.492 y un “valor p” de $0.015 < 0.05$, por lo que se concluyó que existe relación directa y moderada entre las variables objeto de estudio. El presente estudio aporta desde el punto de vista práctico, ya que permitirá evaluar el desenvolvimiento una empresa del rubro financiero en la ciudad de Trujillo.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Rotación de personal

2.2.1.1. Definición

Existen muchas definiciones de rotación personal, sin embargo, para los fines de nuestra investigación vamos a trabajar con la definición de Chiavenato.

Para Chiavenato (2014), es la fluctuación de trabajadores que se da entre la empresa y su entorno, es decir, el intercambio de colaboradores entre la empresa y el entorno determinado por la cantidad de personal que ingresan y deciden salir de la institución (p. 116).

De igual manera para Castillo (2015), indica que la rotación es un indicador que está determinado por la cantidad de trabajadores que llegan a entran y salen de una empresa, en relación con el promedio del número total de trabajadores que se encuentran

laborando en la organización en un período de tiempo determinado (p. 60).

Así mismo para Lazear y Gibbs (2015), la rotación de personal está fuertemente relacionada con el cese de algunos empleados que laboran en una organización y la entrada de otros trabajadores para sustituirlos, siendo este flujo de entrada las admisiones y las salidas mediante despidos, desajustes, reubicaciones, renunciaciones y jubilaciones (p. 145).

Igualmente, para Grados (2015), indica que la rotación de trabajadores se refiere a la cantidad de colaboradores que ingresan a una empresa y al número de colaboradores que llegan a separarse de la institución, en relación con el total de trabajadores; esta rotación puede ser evaluada y expresa en índices mensuales, trimestrales, semestrales o anuales según los requerimientos de la organización (p. 350).

2.2.1.2. Índice de rotación de personal

Tiene el propósito de analizar y medir a las áreas que se encargan de realizar los procedimientos de selección y reclutamiento de colaboradores en una organización, asimismo, se ha transformado en una alternativa para el medir el desempeño dentro de una organización. Está sujeto a la cantidad de colaboradores que interactúan y salen en relación con el número total del personal posee en determinado tiempo (Castillo, 2015, p. 60).

Para Grados (2015), antes de calcular un índice de rotación del personal, es necesario mencionar que hay factores que no deben ser considerados dentro del cálculo, como son:

- La cantidad de colaboradores que se llegan a separar de la empresa y que no son sustituidos por nuevo personal, ocurre mayormente cuando hay un recorte de personal en la organización.
- La cantidad de colaboradores que se suman a la organización y que no van a sustituir a otros colaboradores, ocurre mayormente cuando son puestos de nueva creación, es decir, cargos laborales que se crean recién (p. 351).

Los datos que proporcionan los índices de rotación llegan a ser utilizados para construir una proporción de la demanda de fuerza laboral y así llegar a conocer la naturaleza de la misma. Una alta rotación de personal indica que hay una deficiencia en la gestión del personal y no se está atendiendo oportunamente, implicando una serie de gastos y uso de recursos en vano en los procesos de reclutamiento y capacitación.

Es por tal motivo que una de las vitales funciones del departamento de GTH es mantener un índice en un nivel bien bajo, siempre y cuando siga la planeación estratégica de la empresa. Para lograrlo esta área realiza un diagnóstico para encontrar las razones por la que están ocurriendo las separaciones del personal (Grados, 2015, p. 350)

Mediante el índice de rotación, la organización tendrá un potente indicador que mida tanto la magnitud de retiros voluntarios como la magnitud de rotación global, para determinar las causas y tomar las medidas correctivas necesarias. Mediante el procedimiento de una guía de entrevista se puede conseguir determinar las razones por la cual los colaboradores deciden abandonar la empresa, en caso de renuncia voluntaria (Castillo, 2015, p. 61).

2.2.1.3. Causas de rotación de personal

Según (Chiavenato, 2014) las causas de la rotación de personal son debido a la existencia de fenómenos, los cuales repercuten en el desempeño laboras de acuerdo a su intensidad; entre las circunstancias externas se encuentra: La ley de la oferta y la demanda del talento humano, la coyuntura socioeconómica, diversidad de oportunidades de trabajo en el mercado y entre los factores internos se encuentra: la normativa salarial de la empresa, normativa de prestaciones de la organización, tipo de supervisión, cultura organizacional, política disciplinaria de la organización.

Según Robbins y Coulter (2014), para los trabajadores existen aspectos vitales dentro de una organización, las cuales tienen la capacidad de marcar la diferencia, como es el caso de la satisfacción, que está relacionada a la cantidad de incentivos que reciben empleados en comparación con la cantidad que ellos piensan que tendrían que se merecen recibir. Entre los aspectos vitales. Los aspectos fundamentales son diversos, entre de los cuales se puede mencionar a las labores interesantes, recompensas y reconocimientos justos, además de las condiciones y ambiente laboral adecuado, como último y no menos importante se considera las relaciones interpersonales entre los integrantes de la empresa. Una demostración básica de insatisfacción es la salida del personal, inicialmente se manifiesta con la búsqueda de otras oportunidades laborales y se termina por confirmar cuando el empleado presenta su carta de renuncia y por consiguiente se culmina la relación laboral.

Una de las causas que normalmente ocasiona que un índice elevado respecto a la rotación de los empleados dentro de la organización, es el bajo nivel de satisfacción laboral, esto se manifiesta con mayor repercusión cuando el puesto que ocupa el trabajador es altamente demandado en el mercado laboral, de esta

manera se establecer una lucha entre la oferta y la demanda, en este sentido el que tiene la última decisión es el trabajador, la cual utilizará a la satisfacción como un instrumento para poder tomar la decisión.

2.2.1.4. Costos de rotación de personal

Según Grados (2015), son los que están relacionado con la salida de un trabajador de la organización y con el proceso de reclutamiento para reemplazar al mismo, siendo estos costos divididos en:

- Costos de separación, teniendo como costos más comunes los siguientes:
 - Costo del sueldo y prestaciones para el que realizó la entrevista y del trabajador que se va.
 - Costos de acciones administrativas y de los mantenimientos de los files o expedientes de los trabajadores.

- Costos de reemplazo, teniendo como costos más comunes los siguientes:
 - Costos de uso de medios publicitarios para los avisos de reclutamiento.
 - En reuniones para analizar a los candidatos.
 - Costos en evaluaciones y entrevistas para la selección.
 - En funciones administrativas antes de la contratación.

- Costos de capacitación, teniendo como costos más comunes los siguientes:
 - Costos de todo el material empleado para la capacitación.

- El sueldo del nuevo trabajador durante el tiempo de capacitación.
- Costos de los honorarios de capacitadores externos (p. 353).

Estos costos suelen estimarse en dos o tres veces la remuneración mensual del trabajador que se separa de la organización, y no se incluyen los indirectos como puede darse en la reducida productividad del trabajador antes de dejar la organización y el desánimo que puede ocasionarse en los colaboradores que se queda y que tendrían que laborar tiempo extra debido al puesto que quedó libre. Por lo tanto, llegar a reducir los índices podría generar resultados positivos como disminución de gastos para la empresa (Sánchez, 2014).

2.2.1.5. Tipos de rotación de personal

Según Fernández (2017), indica que a primera vista tiene un significado negativo; sin embargo, existen diversos tipos y no todas son negativas, dado que esta se produce por diversas razones. Los tipos de rotación son involuntarios, voluntaria, positiva y negativa.

- Involuntaria: Este tipo de rotación se da cuando los gerentes despiden a un trabajador o solicitan que el colaborador deje la institución, para que en temas legales sea considerado como voluntaria.
- Voluntaria: Ocurre cuando los colaboradores se van de la empresa por su propia decisión, ellos mismos presentan su dimisión, se jubilan o por otros motivos de carácter personales.
- Positiva: Este tipo de rotación se produce cuando las experiencias generan un cambio del equipo de trabajo, dado que las nuevas incorporaciones de colaboradores destacan nuevas ideas y alternativas para la organización a comparación de los

empleados que tuvieron que ser cesados como consecuencia de un rendimiento deficiente.

- **Negativa:** Ocurre cuando los colaboradores deciden marcharse de la organización por una serie de inconvenientes, como se puede mencionar a un despido injustificado, conflictos en el trabajo. Los cierres de empresas y despidos masivos también llegan a ser clasificados como rotaciones negativas.

2.2.1.6. Dimensiones

Para la presente investigación para medir la variable rotación de personal utilizaremos la teoría de Chiavenato (2014), donde manifiesta que la rotación de personal no se puede considerar como una causa, más si como un resultado de diversas características internas y externas a la empresa que llegan a condicionar el desempeño y actitud del personal (p. 119).

- **Fenómenos externos.** Son los factores externos a la organización, que llega a motivar a que un empleado tome la decisión de marcharse de la empresa, mediante una renuncia voluntaria o en algunos casos el abandono del puesto laboral. Entre los fenómenos externos que tienen mayor grado de influencia y que conllevan a la decisión del colaborador son: La situación de oferta y demanda de empleos en el mercado laboral, asimismo, la coyuntura económica que adquiere la organización:
 - La situación de empleo en el mercado laboral: motivo por el cual el trabajador percibe que existe inestabilidad en el centro de trabajo dada situación en rentabilidad de la empresa o necesidad que tenga la producción de la misma.
 - La coyuntura económica de la empresa: motivo por el cual un trabajador llega a tener el conocimiento que hay empresas

que ofrecen una función creciente del salario al colaborador con mejores beneficios sociales, por tal motivo al sentir que en el centro laboral donde trabaja actualmente se resiste a las subidas de salarios, motivará en gran medida para que busque nuevos horizontes laborales (Chiavenato, 2014, p. 119).

- **Fenómenos internos.** Son los factores internos a la organización, porque se desarrollan dentro de la empresa y que llega a motivar a que un empleado tome la decisión de marcharse de la empresa, mediante una renuncia voluntaria o en algunos casos el abandono del puesto laboral. Entre los fenómenos internos más fuerte que conllevan a la decisión del colaborador son: Las oportunidades para un crecimiento profesional, el salario, la motivación laboral, las relaciones humanas, y la capacitación recibida. (Chiavenato, 2014, p. 120).
 - Las oportunidades de crecimiento profesional: es uno de los factores más comunes por lo que origina una alta rotación de personal, dado que los colaboradores constantemente buscan un desarrollo tanto personal y profesional, y muchas organizaciones no alinean este desarrollo de los empleados en relación al avance de la empresa en el mercado.
 - Políticas salariales: Se refiere a las disposiciones que tienen las empresas sobre los sueldos a los trabajadores, ya sea de manera mensual, quincenal, semanal o diario; así como también concierne a los bonos e incentivos que considera el empleador, pues en algunas ocasiones las empresas tienen buen desarrollo en el mercado, sin embargo, suelen emplear políticas salariales injustas para los empleados.
 - La motivación laboral: motivo por el cual el trabajador refleja poco o nada de motivación para ejercer de forma óptima sus

funciones, dado por políticas de la organización que no son bien aceptadas por los colaboradores, por falta de reconocimientos y de incentivos salariales que ocasionan que el trabajador no sienta identificación institucional.

- Las relaciones humanas: Se refiere a la manera de interactuar que resulta entre los integrantes de la empresa, en cuanto a la percepción de una integridad grupal, las relaciones cordiales tanto con los directivos como con los colegas de área y el compañerismo evidenciado por el trabajo en equipo.
- La capacitación recibida: motivo por el cual el trabajador siente que la organización no brinda la capacitación necesaria para la ejecución de las funciones, limitando el incremento de la productividad.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición

Para Chiavenato (2014), es la forma en la que un colaborador de una entidad, demuestra un comportamiento eficiente para el desenvolvimiento de las funciones inherentes al puesto de trabajo, sustentado en la normativa impuesta por la entidad, convirtiéndose en un aspecto vital para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (p. 202).

Para Gasalla (2015), refiere que el desempeño funciona como una herramienta que es utilizada para la gestión del talento humano, la cual está fundamentada en la interrelación que existe entre el trabajador y la organización, con el objetivo que ambas partes se vean beneficiadas, esta permite un adecuado rendimiento del

trabajador para que la institución pueda realizar sus operaciones sin ningún inconveniente (p. 53).

De mismo modo De La Torre (2014), se especifica como una metodología que se encarga de evaluar la aptitud que demuestra un trabajador cuando está realizando sus actividades para el cumplimiento de un determinado proceso. La evaluación se ejecuta individualmente en lo que respecta al rendimiento del empleado. Esta herramienta brinda la información de lo que realmente demuestra el trabajador, no está relacionado al rendimiento, sino a la vez, a otros aspectos importantes, como se puede destacar a la aptitud, la disciplina, el apoyo mutuo entre otras características personales del trabajador, que son esenciales para el óptimo desempeño del puesto de trabajo (p. 9).

2.2.2.2. Importancia

Es fundamental debido a que contribuye con el desarrollo de la efectividad y asegura el éxito de la empresa, esto debido a que actualmente las instituciones realizan esfuerzos significativos para poder adiestrar al personal con el propósito de alcanzar el mejoramiento continuo y del mismo modo con el éxito de la empresa. Por ello, es necesario que las empresas sean conscientes que el recurso de mayor importancia para la institución es el personal (Ruiz, Gago, García, y López, 2014).

Para Gasalla (2015), uno de los errores más significativos es olvidar que uno de los principales beneficiados de la medición del desempeño son los propios colaboradores de la organización, en el segundo plano se determina que es la propia empresa. Mediante la aplicación de esta herramienta la empresa, puede brindar nuevas oportunidades al empleado, es decir, los denominados ascensos, que también son conocidos como promoción o traslado. Desde otro punto de vista, la medición permite poder tener una perspectiva

respecto al manejo de las jefaturas, del mismo modo el nivel de compromiso que tiene el empleado con la empresa (p. 69).

2.2.2.3. Características

Considerando lo mencionado por Ruiz, Gago, García, y López (2014), está enfocado en el nivel de eficiencia en que los empleados ejecutan sus obligaciones previamente asignadas, pero es necesario considerar, que existen diversas características vitales al momento de conceptualizar al desempeño laboral (p. 221).

- Certeza: está relacionado cuando se cuenta con datos precisos y necesarios para realizar una determinada actividad.
- Incertidumbre: se presenta cuando no se cuenta con los datos precisos y necesarios para realizar una determinada actividad.
- Riesgo: cuando lo ejecutado tiene un nivel de probabilidad que sea exitoso a un indicador menor al 100 %.
- Conflicto: es el resultado de la presencia de diferentes puntos de vista o percepciones, la cual tienen un origen distinto, el desempeño está relacionado directamente al trabajador y a los equipos de trabajo, por tal motivo están expuestos a una diversidad de conflictos.
- Adaptabilidad: se presenta cuando los resultados positivos se pueden mantener en diferentes ambientes, está relacionada a la flexibilidad para ejecutar las actividades con el mismo nivel de eficiencia.
- Comunicación: está relacionado a la capacidad para adaptar el lenguaje teniendo en consideración las circunstancias y las necesidades de la persona que recibe el mensaje, con el objetivo de lograr que la comunicación sea efectiva.

2.2.2.4. Desarrollo de la evaluación

Teniendo en consideración lo mencionado por Chiavenato (2014), actualmente el mundo empresarial está identificado por las constantes evaluaciones de los diversos sistemas, desde el rendimiento de una maquina hasta el de una persona, con el pasar de los años la evaluación se ha convertido en una actividad cotidiana en el rubro empresarial, además permite poder tomar decisiones acertadas en el momento adecuado. Toda evaluación es considerada como un tipo de procedimiento que tiene el objetivo de valorar y cuantificar las cualidades de una persona además también se basa en estimular el valor del empleado, para generar un mayor rendimiento (p. 203).

Finalidades. Teniendo en consideración lo mencionado por Gasalla (2015), la evaluación tiene el objetivo fundamental de determinar el nivel de las actividades realizadas por los trabajadores de la empresa, del mismo modo permite tener indicadores de referencia respecto al nivel de competitividad de la institución, esto debido a que la suma del esfuerzo individual de cada uno de los empleados y sobre todo su buen desempeño generan un nivel de eficiencia, como resultado se logran alcanzar las metas de las áreas y de la institución misma (p. 71).

Los objetivos de la evaluación se detallan a continuación:

- Medir al personal en el desempeño de sus tareas.
- Determinar niveles y criterios para la medición de la productividad de los trabajadores.
- Proponer y gestionar la elaboración de políticas remunerativas e incentivos teniendo en consideración el desempeño de los trabajadores.

- Identificar las necesidades y debilidades con respecto al nivel de conocimiento, para poder ejecutar capacitaciones y actividades de adiestramiento al trabajador.
- Medición de los niveles de competitividad y rendimiento de los trabajadores y de la organización
- Establecimiento de normativas respecto a los ascensos, promoción y rotaciones del personal de la organización.
- Contribuir con el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los trabajadores y del mismo modo, mejorar nivel del clima organizacional.
- Estandarizar los estándares respecto a los procesos de seleccionamiento y asignación de los empleados.
- Fortalecer las relaciones humanas entre los jefes y/o encargados y los trabajadores, enfocándose en la confianza, lealtad y compromiso mutuo.
- Actualizar las descripciones y especificaciones de cada uno de los puestos laborales.
- Monitorear bajo intervalos de tiempo la relevancia del aporte individual del trabajador y de las diferentes áreas de labores.

2.2.2.5. Dimensiones

Según indica Chiavenato (2014), la acción de evaluar el desempeño de un empleado está relacionada directamente a diversos factores que son establecidos previamente por las autoridades de la organización, y funciona como indicador para medir los objetivos, resultados, rendimiento entre otros aspectos como se puede mencionar al nivel de burocracia, el clima laboral y la cultura organizacional.

Considerando el tema de la autoevaluación, se considera que es necesario que el propio empleado tenga la capacidad para poder realizarse una evaluación esto con el objetivo de poder superar ciertas limitaciones y promover la mejora continua, así como el

perfeccionamiento de sus capacidades, además permite poder conocer las debilidades que tiene, del mismo modo con las fortalezas, es necesario conocer las debilidades para poder gestionar una retroalimentación, en ambas situaciones el objetivo es mejorar cada una de las capacidades en beneficio del propio empleado y por ende de la organización (p. 206).

Para la medición de la variable antes mencionada, se considera las siguientes dimensiones:

- **Asistencia y puntualidad:** Se refiere a la parte actitudinal del empleado respecto al cumplimiento cronológico de sus actividades y obligaciones que son exigidas en su puesto de trabajo, dicha virtud es fundamental para el desarrollo del trabajador dentro de la organización, ya que puede permitirle poder escalar dentro de la misma, del mismo modo permite formar una personalidad basada en orden y carácter, reflejándose en la eficiencia (Chiavenato, 2014, p. 205).
 - **Asistencia:** se enfoca en cuantificar las asistencias del trabajador en su centro de labores, el control es en el área donde desempeña sus funciones y a la vez, en actividades que sean de asistencia obligatoria, el cumplimiento tiene que ser exacto según las normas que propone la empresa.
 - **Puntualidad:** se enfoca en la medición de la hora de llegada y salida del empleado con respecto a su centro de labores, para ello es necesario que tenga conocimiento del horario de la empresa, del mismo modo se relaciona al cumplimiento de reuniones y presentación de productos laborales cumpliendo el tiempo establecido.

- **Trabajo en equipo.** Se refiere a la suma de esfuerzos de dos o más colaboradores que pertenecen a una empresa en común, que cumplen sus funciones cooperativamente para lograr un objetivo en común, las mejoras pueden ser como el reducir el tiempo de ejecución de un proceso determinado o eliminar un obstáculo que perjudica el cumplimiento de las metas organizacionales (Chiavenato, 2011, p. 205).
 - **Cooperación:** hace referencia a la ayuda que brinda el colaborador a sus compañeros de labores, compartiendo la información y experiencia que ha obtenido con el propósito de lograr los objetivos del área de trabajo y la satisfacción del propio empleado.
 - **Disposición:** hace referencia a que el trabajador muestra un estado de ánimo saludable, y muestra una predisposición para el cumplimiento de ciertas indicaciones por parte de su jefe inmediato o algún compañero de labores, siempre con el objetivo de priorizar el beneficio grupal.
- **Respeto y responsabilidad.** Se refiere a los valores que tienen los empleados respecto a las acciones de apreciación, reconocimiento y brindar un nivel de importancia a la interrelación con los demás integrantes de la empresa; el trabajador tiene la potestad de ponerse límites y saber hasta dónde puede llegar con sus acciones, sin afectar el bienestar de los demás colaboradores (Chiavenato, 2014, p. 206).
 - **Cordialidad:** se refiere cuando el empleado se comporta de respetuosamente y amical con sus pares en el trabajo, jefes, supervisores y los gerentes de la empresa.

- **Cumplimiento de las normas:** es la postura que asume el trabajador con respecto a obedecer y cumplir la normativa de la institución, además el uso eficiente de los materiales y bienes de la misma, para contribuir con el desarrollo de sus actividades.
- **Calidad en el trabajo.** Hace referencia a la planificación óptima respecto a los tiempos de ejecución para la ejecución de un trabajo bajo estándares de calidad y con el cumplimiento de las especificaciones de la organización. La calidad está por delante de la cantidad, ya que la cantidad no garantiza la satisfacción de un cliente, caso distinto con respecto a la calidad (Chiavenato, 2014, p. 208).
 - Distribución de tiempos: hace referencia al manejo adecuado del tiempo que tiene disponible el trabajador para poder desempeñar sus operaciones, teniendo los factores adecuados para un rendimiento eficiente.
 - Nivel de calidad: hace referencia a la manera en que el trabajador ejecuta sus actividades respetando los estándares asignados por la empresa, realizando un minucioso control para identificar deficiencias en el proceso que puedan afectar la entrega del producto, priorizando la mejora continua en las actividades realizadas.

2.3. Marco Conceptual

Desempeño laboral. Para Chiavenato (2014), es la forma en la que un colaborador de una entidad, demuestra un comportamiento eficiente para el desenvolvimiento de las funciones inherentes al puesto de trabajo, sustentado en la normativa impuesta por la entidad, convirtiéndose en un aspecto vital para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (p. 202).

Rotación de personal. Para Chiavenato (2014), es la fluctuación de trabajadores que se da entre la empresa y su entorno, es decir, el intercambio de colaboradores entre la empresa y el entorno determinado por la cantidad de personal que ingresan y deciden salir de la institución (p. 116).

Índice de rotación de personal. El índice de rotación de personal sirve para analizar y medir a las áreas que se encargan de realizar los procedimientos de selección y reclutamiento de empleados en una organización, asimismo, se ha transformado en una alternativa para medir el desempeño dentro de una organización. (Castillo, 2015, p. 60).

Fenómenos externos. Son los factores externos a la organización, que llegan a motivar a que un empleado tome la decisión de marcharse de la empresa, mediante una renuncia voluntaria o en algunos casos el abandono del puesto laboral (Chiavenato, 2014, p. 119).

Fenómenos internos. Son los factores internos a la organización, porque se desarrollan dentro de la empresa y que llegan a motivar a que un empleado tome la decisión de marcharse de la empresa, mediante una renuncia voluntaria o en algunos casos el abandono del puesto laboral. (Chiavenato, 2014, p. 120).

2.4. Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

Ho: No existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

2.5. Variables, Operacionalización de Variables

Variable 1: Rotación de personal.

Dimensiones:

- Fenómenos externos
- Fenómenos internos

Variable 2: Desempeño laboral.

Dimensiones:

- Asistencia y puntualidad
- Trabajo en equipo
- Productividad
- Respeto y responsabilidad
- Calidad del trabajo

Tabla 1.

Cuadro de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Rotación de personal	Para Chiavenato (2014), define a la rotación de personal como la fluctuación de trabajadores entre una empresa y su ambiente, es decir, el intercambio de colaboradores entre la empresa y el ambiente determinado por la cantidad de personal que ingresan y salen de la organización. Esta rotación suele aumentarse en un mercado competitivo y en un régimen de oferta intensa (p. 116).	El autor de la definición operacional considera que la rotación de personal, está conformada por dos dimensiones, las cuales son los fenómenos externos y fenómenos internos.	Fenómenos externos Fenómenos internos	-La situación de empleo en el mercado laboral -La coyuntura económica de la empresa -Las oportunidades de crecimiento profesional - Políticas salariales - La motivación laboral -Las relaciones humanas -La capacitación recibida	Ordinal.
Desempeño laboral	Para Chiavenato (2014), lo define como la manera en que los empleados de una organización reflejan un comportamiento de eficiencia para el desarrollo de las actividades asignadas, basado en las reglas y normas impuestas por la organización, convirtiéndose en un aspecto relevante que permite alcanzar los propósitos y metas de la empresa. (p. 202).	Se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la institución, que medirá el nivel desempeño laboral de los trabajadores de las áreas de servicio y producción de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Para ello, se considerará las dimensiones especificadas por Chiavenato (2014).	Asistencia y puntualidad Trabajo en equipo Productividad Respeto y responsabilidad Calidad del trabajo	Asistencia Puntualidad Cooperación Disposición Cantidad de tickets atendidos Cantidad de ventas Cordialidad Cumplimientos de las normas Distribución de tempos Nivel de calidad	Ordinal.

Fuente: Elaboración propia.

3. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. De acuerdo a la orientación o finalidad

La actual investigación presenta la siguiente línea metodológica:

Tipo de investigación. Es básica debido que depende de los descubrimientos y avances de la investigación y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca hacer, actuar, construir y modificar.

Método. El presente estudio investigativo tuvo un método analítico, deductivo e hipotético, con un enfoque cuantitativo.

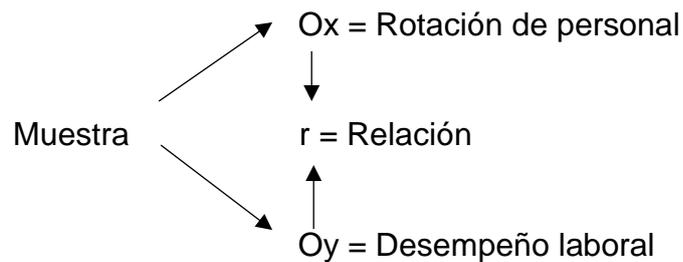
Una vez identificados los problemas de la presente investigación, permitieron recopilar datos importantes para contrastar las hipótesis propuestas. De esta manera, se podrá tomar las decisiones que mejor se adapten al estudio una vez obtenidos los datos para establecer los objetivos planteados, dándole respuestas a cada uno. En este caso, la metodología a ser aplicada incluyó las encuestas como instrumento para la obtención de datos para ser analizados. Con este método, la investigación tuvo el incentivo de encontrar observaciones y análisis para obtener conclusiones confiables. Si bien, se han definido objetivos para ser determinados, estas búsquedas podrán conocer las características de una situación, determinar la frecuencia de un hecho en la contrastación de las hipótesis establecidas.

3.1.2. De acuerdo a la técnica de contrastación

Nivel de la investigación. El nivel fue de descriptivo - correlacional.

El nivel descriptivo tiene el objetivo de determinar el grado de correlación que existe entre dos variables con un corte transversal debido que aplicaron los instrumentos de investigación a la muestra de estudio en un determinado momento. Además, el presente estudio fue descriptivo porque se midieron y recogieron información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

A continuación, el esquema del nivel correlacional:



3.2. Población y Muestra de Estudio

3.2.1. Población

Está compuesta por la totalidad de los trabajadores de las áreas de servicio, producción y delivery de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, la cual asciende a un total de 36 trabajadores, divididos 11 en producción, 10 en servicio y 15 en Delivery.

3.2.2. Marco Muestral

Hace referencia a los colaboradores que se desempeñan en el puesto de producción, servicio y delivery, basándonos en la planilla de registro de asistencia diaria.

3.2.3. Unidad de análisis

Hace referencia a un trabajador de las áreas de servicio, producción y delivery de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

3.2.4. Muestra

Está compuesta por la totalidad de trabajadores, es decir 36.

3.3. Diseño de Investigación

El diseño es no experimental y de corte transversal.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.4.1. Técnicas

Para la investigación, se utilizó la encuesta, ya que permitió recolectar información específica y que normalmente la observación no puede cumplir. Los datos que se obtendrán son netamente cuantitativos, posteriormente serán procesado mediante la estadística descriptiva e inferencial.

Tal como se mencionó anteriormente, la presente investigación utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta tipo cuestionario, que describen a las variables con el propósito de analizar cada una de

las mismas y sus respectivas dimensiones en un tiempo predeterminado.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado estuvo constituido por preguntas orientadas a describir las variables en estudio para luego ser analizadas mediante los softwares determinados. Cabe mencionar que, el instrumento elaborado está en el apartado de anexos.

Para la investigación fue necesario el uso del cuestionario, que tiene el objetivo de obtener información precisa, con respecto a las variables utilizadas. En cuanto a las variables se usó la escala de Likert, en cuanto la rotación de personal (Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca, Nunca) y para desempeño laboral (Totalmente en Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, De Desacuerdo, Totalmente en Desacuerdo), las cuales facilitaron la sistematización y procesamiento de los datos.

Es preciso mencionar que este instrumento considera las dimensiones e indicadores de cada una de las variables, que están fundamentadas bajo el sustento científico.

3.5. Procesamiento y Análisis de Datos

3.5.1. Procesamiento y análisis de datos

Como primero paso se aplicará los dos cuestionarios a empleados de las áreas de servicio, producción y delivery de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, luego se realizará las tabulaciones correspondientes.

Se utilizó una hoja del cálculo del software Microsoft Excel para la presentación de los datos obtenidos mediante el uso de tablas de doble entrada y gráficos estadísticos.

En resumen, se describen los procesos llevados a cabo para la recolección de datos, en que se destaca que una vez aplicado el instrumento y transcrito los datos obtenidos, se procedió analizar los mismos para los respectivos resultados. A continuación, los pasos llevados a cabo para dar respuestas a los objetivos y a la contrastación de la hipótesis:

Procesamiento de los datos. La tabulación de la información es la fase de preparación para clasificar y analizar la información.

Codificación, es decir, qué claves y escalas de valores se utilizan para organizar los datos de acuerdo a la numeración para la escala de Likert, cuyos numéricos se agrupan en intervalos, tratándose de una manera cuantitativa.

Clasificación, búsqueda de enlaces o relaciones según los distintos criterios que se determinaron según el marco teórico.

Tabulación, obteniéndose datos estadísticos resumidos en tablas para las dos variables.

Parámetros estadísticos, en el cual se obtuvieron parámetros de las variables.

Creación de gráficos, se elaboraron gráficos partiendo de los resultados tabulados

Análisis, significa descomponer un todo en sus componentes para una inspección más cercana. En esta etapa de la investigación, se sacaron conclusiones válidas y confiables en el contexto del cual recibió los datos. Los tipos de análisis consistieron en dos aspectos importantes, tales como los descriptivos donde se utilizaron las frecuencias, las estadísticas de centralización y dispersión, la muestra examinada se caracterizó sobre la base de las variables definidas; por otro lado, los análisis de correlación se caracterizaron por el establecimiento de la relación entre las variables mediante la estadística inferencial.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Resultados descriptivos del cuestionario aplicado

A continuación, se muestran los resultados para la dimensión Fenómenos externos que afectan a los trabajadores de Pizza Hut Delivery acorde a la estabilidad laboral y situación de estabilidad actual.

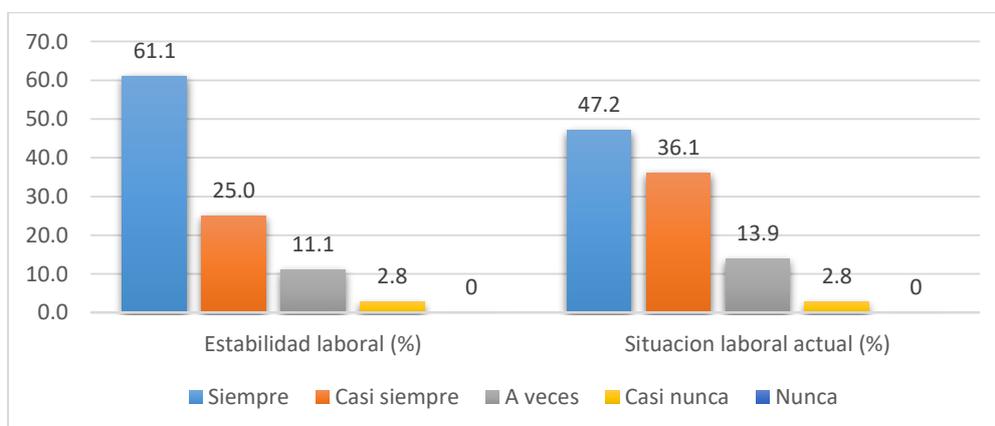
Tabla 2.

Resultados Fenómenos externos que afectan a los trabajadores.

Escala	Trabajadores	Estabilidad laboral (%)	Trabajadores	Situación laboral actual (%)
Siempre	22	61.1	17	47.2
Casi siempre	9	25.0	13	36.1
A veces	4	11.1	5	13.9
Casi nunca	1	2.8	1	2.8
Nunca	0	0	0	0
Total	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Fenómenos externos que afectan a los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se observa que más de la mitad (61.1%) siente estabilidad laboral en la empresa, y un (25%) de los trabajadores en relación a su estabilidad laboral, casi siempre sienten estabilidad en su puesto. Por otro lado, respecto a su situación laboral actual, podemos observar que el 47.2% se sienten seguros en su situación laboral actual, mientras que el 36.1% casi siempre.

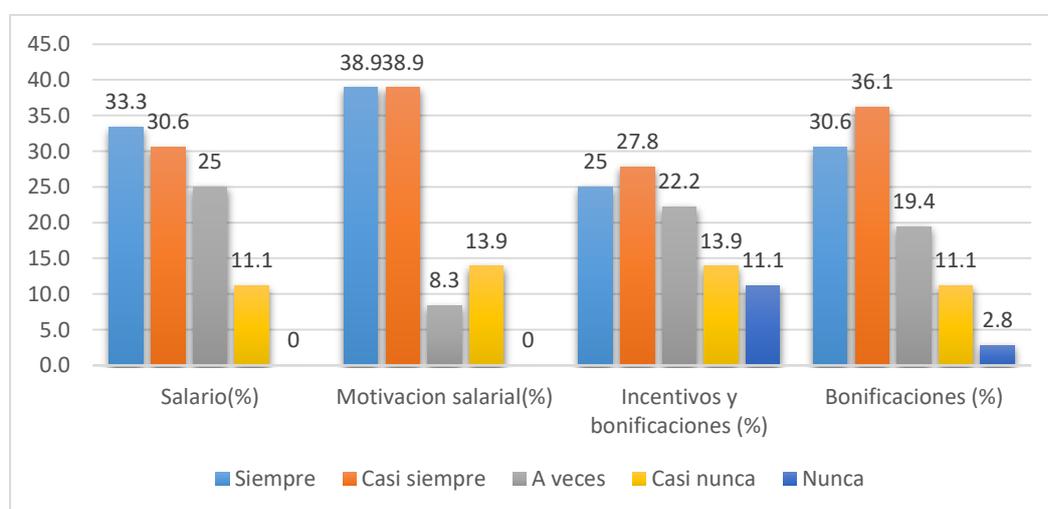
Tabla 3.

Fenómenos internos que influyen en los trabajadores de Pizza Hut en relación a su salario, motivación salarial, incentivos y bonificación.

Escala	Salario (%)		Motiv. Salarial (%)		Incen. Bonif. (%)		Bonifica ciones (%)	
	Trab.		Trab.		Trab.		Trab.	
Siempre	12	33.3	14	38.9	9	25	11	30.6
Casi siempre	11	30.6	14	38.9	10	27.8	13	36.1
A veces	9	25	3	8.3	8	22.2	7	19.4
Casi nunca	4	11.1	5	13.9	5	13.9	4	11.1
Nunca	0	0	0	0	4	11.1	1	2.8
Total	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Fenómenos internos que influyen en los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se observa que menos de la mitad (33.3%) de los trabajadores encuestados, considera que su salario está en relación al mercado laboral, mientras que 11 de las 36 personas encuestadas, consideran que casi siempre su salario está en relación al mercado laboral. En cuanto a la motivación salarial, la mayoría de los trabajadores (38.9%) siempre y casi siempre, se siente motivados positivamente en cuanto a su permanencia laboral, en cambio el 13.9% de los trabajadores, no se siente motivado económicamente por la empresa ni tampoco con su permanencia laboral. En relación a los incentivos y bonificaciones se puede visualizar que el 27.8% de empleados casi siempre considera que la empresa gestiona adecuadamente el tema de incentivos y bonificaciones, mientras que el 25% considera que la empresa siempre gestiona bien este tema, respecto a las bonificaciones que reciben los empleados, la mayoría de estos (30.6%) y (36.1%) siempre y casi siempre respectivamente recibe usualmente las bonificaciones mensuales, mientras que un trabajador (2.8%) nunca ha recibido dichas bonificaciones.

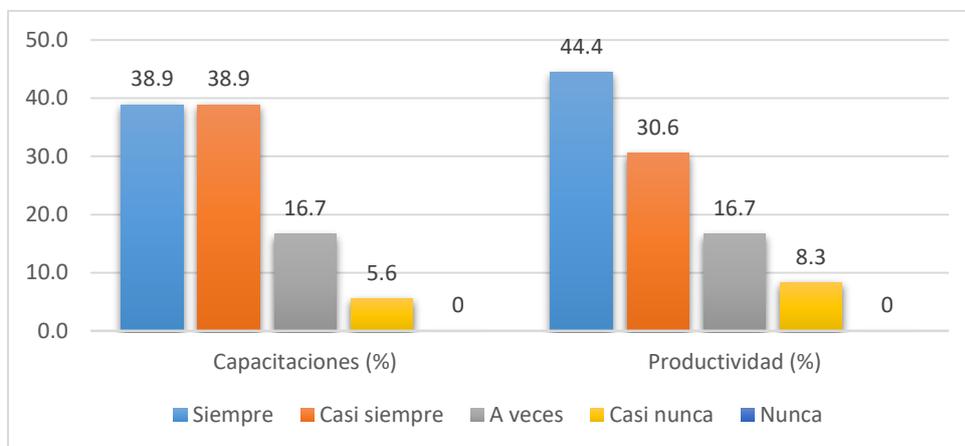
Tabla 4.

Capacitación y productividad como factores influyentes en los trabajadores.

Escala	Trab.	Capacitaciones (%)	Trab.	Productividad (%)
Siempre	14	38.9	16	44.4
Casi siempre	14	38.9	11	30.6
A veces	6	16.7	6	16.7
Casi nunca	2	5.6	3	8.3
Nunca	0	0	0	0
Total	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Capacitación y productividad como factores influyentes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En relación a las capacitaciones 14 trabajadores (38.9%) indican que siempre y casi siempre reciben capacitaciones constantes para realizar sus funciones de manera efectiva, mientras que 8 trabajadores (25%) indican que no reciben las capacitaciones. Respecto a la productividad, según las encuestas, el 44.4%, considera que su productividad mejoro a causa de las capacitaciones de la encuesta, un 30.6% casi siempre vario su productividad con estas capacitaciones, finalmente un 8.3, no mejoro su productividad con dichas capacitaciones.

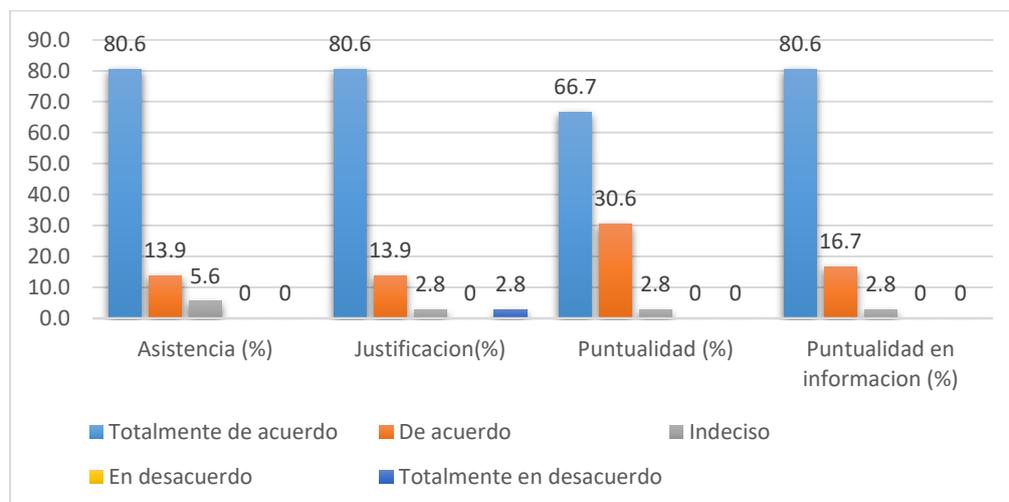
Tabla 5.

Influencia de las asistencias, justificación y puntualidad de los trabajadores para la empresa Pizza Hut Delivery.

Esca	Trab.	Asist. (%)	Trab.	Justif. (%)	Trab.	Puntual. (%)	Trab.	Puntual Info. (%)
Totalmente de acuerdo	29	80.6	29	80.6	24	66.7	29	80.6
De acuerdo	5	13.9	5	13.9	11	30.6	6	16.7
Indeciso	2	5.6	1	2.8	1	2.8	1	2.8
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	2.8	0	0	0	0
Total	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Influencia de las asistencias, justificación y puntualidad.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** podemos observar que la gran mayoría del personal de la empresa Pizza Hut (80.6%) asiste a su centro de labores y justifica sus inasistencias de manera regular mientras el 13.9% está de acuerdo en asistir y justificar las inasistencias. Y en cuanto a la puntualidad, un 66.7% llega puntual a su centro de labores y esto tiene relación a que más de la mitad (80.6%), entregan a tiempo la información que solicita la empresa.

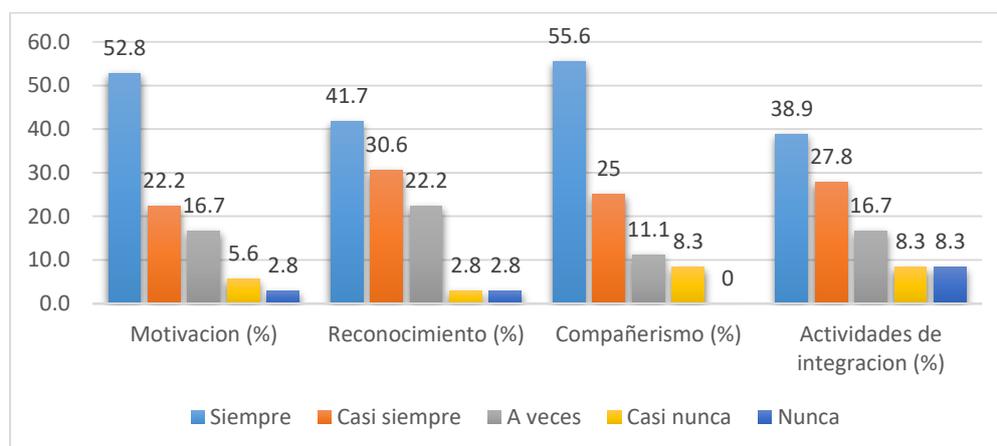
Tabla 6.

Influencia de la motivación, reconocimiento, compañerismo y actividades de integración.

Escala	Trab.	Motiv. (%)	Trab.	Recon. (%)	Trab.	Compañ. (%)	Trab.	Act. Integ (%)
Siempre	19	52.8	15	41.7	20	55.6	14	38.9
Casi siempre	8	22.2	11	30.6	9	25	10	27.8
A veces	6	16.7	8	22.2	4	11.1	6	16.7
Casi nunca	2	5.6	1	2.8	3	8.3	3	8.3
Nunca	1	2.8	1	2.8	0	0	3	8.3
Total	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Influencia de la motivación, reconocimiento, compañerismo y actividades de integración.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. Se puede observar en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, que más de la mitad (52.8%), de los empleados reciben motivación de su jefe inmediato, mientras que ocho trabajadores (22.2%), casi siempre. Referente al reconocimiento se visualiza que un 41.1% de los empleados reconocen su buen desempeño en la empresa. En cuanto al compañerismo percibido entre el empleador y el empleado se observa que el 55.6% de los empleados recibe el buen trato. En reacción a las actividades de integración un 38.9% de los trabajadores indican que siempre realizaron actividades de integración para mejorar las relaciones laborales.

Tabla 7.

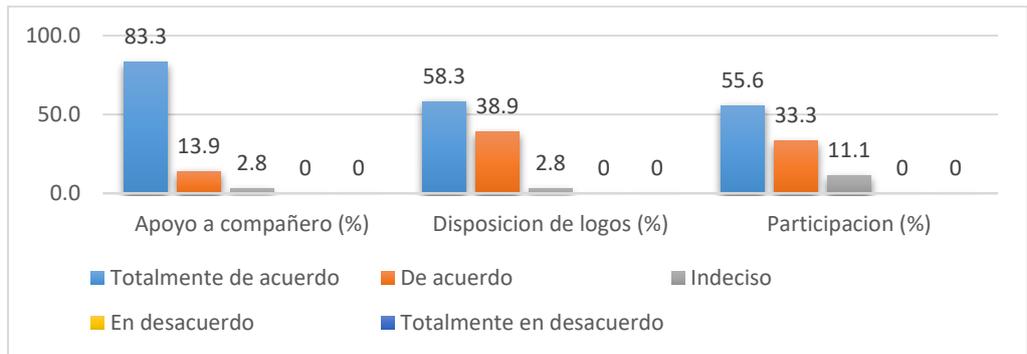
Disposición de compañerismo y participación de los trabajadores.

Escala	Apoyo		Dispos.		Partic. (%)
	Trab.	Compañ. (%)	Trab.	logros (%)	
Totalmente de acuerdo	30	83.3	21	58.3	55.6
De acuerdo	5	13.9	14	38.9	33.3
Indeciso	1	2.8	1	2.8	11.1
En desacuerdo	0	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0

Total **36** **100** **36** **100** **36** **100**

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Disposición de compañerismo y participación de los trabajadores en la empresa Pizza Hut Delivery.



Fuente: Elaboración propia.

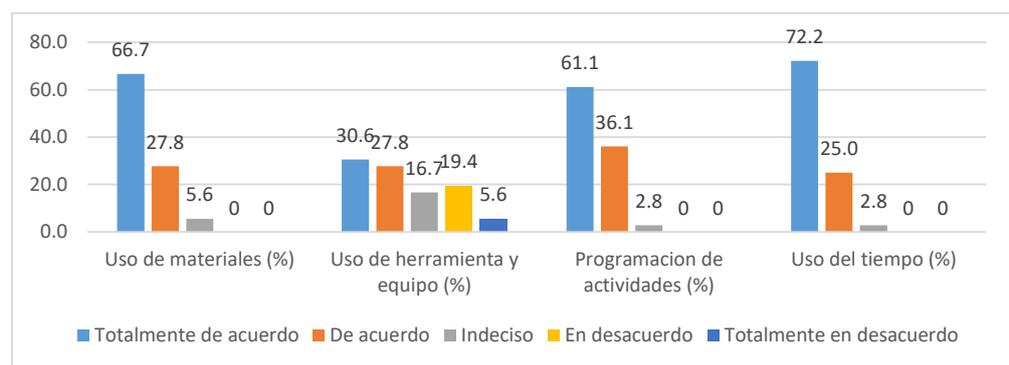
Interpretación: Teniendo en cuenta los datos de la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, indica que un 83.3% de los trabajadores apoya a su compañero cuando presenta alguna dificultad durante el turno de trabajo, así mismo un 58.3% de los encuestados tiene disposición para lograr los objetivos planteados por la empresa; referente a la participación de los empleados, un 55.6% coopera de manera frecuente en las actividades de la empresa.

Tabla 8.
Productividad de los trabajadores.

Escala	Trab.	Uso Mater (%)	Trab.	Uso Herram. Equipo (%)	Trab.	Prog. Activ. (%)	Trab.	Uso Tiempo (%)
Totalmente de acuerdo	24	66.7	11	30.6	22	61.1	26	72.2
De acuerdo	10	27.8	10	27.8	13	36.1	9	25.0
Indeciso	2	5.6	6	16.7	1	2.8	1	2.8
En Desacuerdo	0	0	7	19.4	0	0	0	0
Totalmente Desacuerdo	0	0	2	5.6	0	0	0	0
Total	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Productividad de los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza que un 66.7% de los trabajadores hace de un buen uso de los materiales otorgados por la empresa, el 30.6% de los trabajadores encuestados utiliza adecuadamente las herramientas y equipos de la empresa mientras que 10 trabajadores corresponden al 27.8% de los encuestados utiliza regularmente las herramientas; en relación a la programación de actividades, un 61.1%, planifica sus actividades. Más de la mitad 72.2% de los trabajadores utilizan eficientemente el tiempo en que están laborado en la empresa.

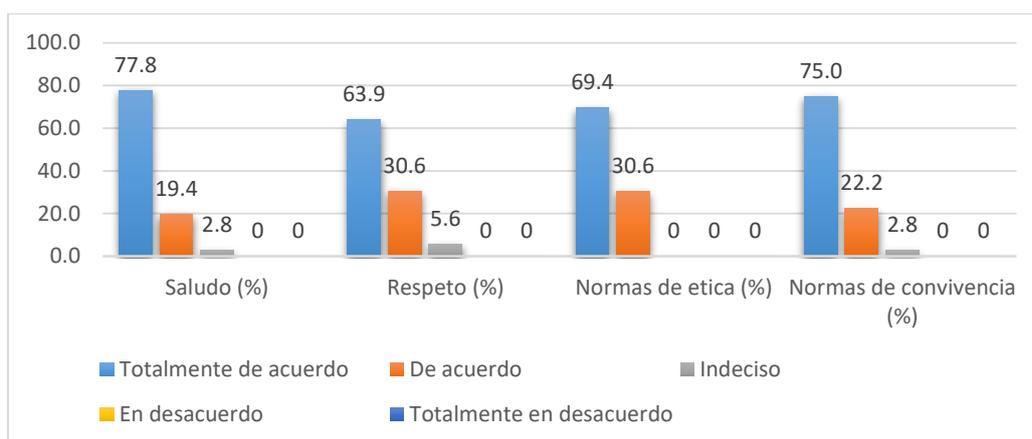
Tabla 9.

Cumplimiento de normas y cordialidad por parte de los trabajadores.

Escala	Saludo		Respeto		Norma		Normas	
	Trab.	(%)	Trab.	(%)	Trab.	Ética (%)	Trab.	Conviv. (%)
Totalmente de acuerdo	27	77.8	23	63.9	25	69.4	27	75.0
De acuerdo	7	19.4	11	30.6	11	30.6	8	22.2
Indeciso	1	2.8	2	5.6	0	0	1	2.8
En Desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0
Totalmente Desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Cumplimiento de normas y cordialidad de los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede apreciar en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, que la mayoría de los trabajadores de la empresa 77.8% saluda de manera educada y cordial, complementando a esto también se puede observar que nuevamente más de la mitad de los empleados 63.9% se expresa con respeto, ante la presencia de situaciones tensas dentro de su centro de trabajo; en referencia a las normas de ética se puede visualizar que el 69.4% de los trabajadores cumple con las normas éticas de la empresa y un 75% de los encuestados cumple con las normas de convivencia dentro de la empresa.

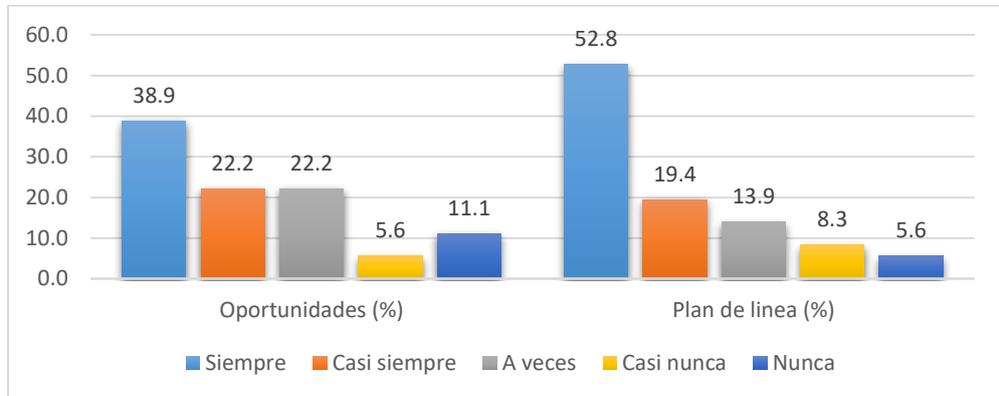
Tabla 10.

Oportunidades de mejora y plan de línea para los trabajadores.

Escala	Trab.	Oportunidades (%)	Trab.	Plan de línea (%)
Siempre	14	38.9	19	52.8
Casi siempre	8	22.2	7	19.4
A veces	8	22.2	5	13.9
Casi nunca	2	5.6	3	8.3
Nunca	4	11.1	2	5.6
Total	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9. Oportunidades de mejora y plan de línea.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede observar que un 38.9% de los trabajadores perciben oportunidades de crecimiento profesional en la empresa Pizza Hut – Delivery, un 22.2% casi siempre; mientras que más de la mitad de los colaboradores de la empresa 52.8% consideran que la empresa presenta un plan de línea de carrera en el área en la que laboran y solo 7 colaboradores 19.4% casi siempre se identifican con los planes de línea de la empresa.

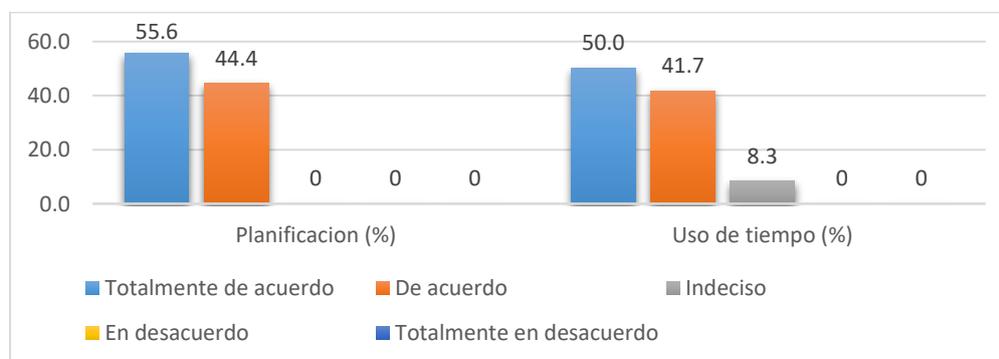
Tabla 11.

Distribución del tiempo de los trabajadores de Pizza Hut en relación a la planificación y el uso del tiempo.

Escala	Trab.	Planificación (%)	Trab.	Uso de tiempo (%)
Totalmente de acuerdo	20	55.6	18	50.0
De acuerdo	16	44.4	15	41.7
Indeciso	0	0	3	8.3
En desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Distribución del tiempo de los trabajadores de Pizza Hut en relación a la planificación y el uso del tiempo.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se puede visualizar que más de la mitad 55.6% están totalmente de acuerdo con planificar sus actividades dentro de la empresa, no obstante, la mitad de los encuestados 50% utiliza y distribuye su tiempo para sus actividades de mejora dentro de la misma, para lograr mejores resultados.

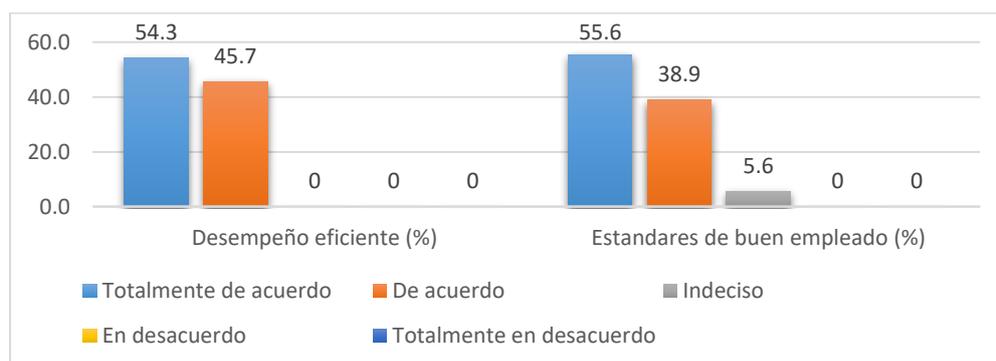
Tabla 12.

Calidad de los trabajadores de Pizza Hut mediante el desempeño y los estándares de buen empleado.

Escala	Trab.	Desempeño eficiente (%)	Trab.	Estándares de buen empleado (%)
Totalmente de acuerdo	19	54.3	20	55.6
De acuerdo	17	45.7	14	38.9
Indeciso	0	0	2	5.6
En desacuerdo	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	36	100	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Porcentaje del desempeño eficiente y estándares de buen empleado.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** más de la mitad del personal de la empresa Pizza Huy - Delivery (54.3%) percibe que su desempeño dentro es eficiente, al mismo tiempo el 55.6% de los trabajadores cumplen con los estándares de un buen empleado de la empresa.

4.2. Prueba de hipótesis

Para la determinación del nivel de relación entre la rotación de personal y desempeño laboral, se recurrió al uso de la Prueba de Rho de Spearman. Además, esta prueba indica la contrastación de la hipótesis general, donde **H_i** representa la propuesta realizada por el investigador y **H_o** es la hipótesis nula. A continuación, las hipótesis:

H_i: Existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

H_o: No existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

A continuación, los resultados de la Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de la hipótesis general:

Tabla 13

Relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral.

			Rotación Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Rotación Personal	Coefficiente de correlación	1.000	.854**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.854**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	36	36

Interpretación

Como el **p-valor=0.000** obtenido es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (**H_o**) y se acepta la hipótesis del investigador (**H_i**). Además, el coeficiente de correlación de 0.854 indica una relación positiva y alta para las

variables en estudio; concluyéndose que: *Existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.*

4.2. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Teniendo en consideración la Prueba de Rho de Spearman se puede afirmar que el nivel de relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral en la empresa Pizza Hut – Delivery es alto. De esta manera, para Chiavenato (2014), la rotación de personal es la fluctuación de trabajadores que se da entre la empresa y su entorno, es decir, el intercambio de colaboradores entre la empresa y el entorno determinado por la cantidad de personal que ingresan y deciden salir de la institución; este mismo señalo que el desempeño laboral es la forma en la que un colaborador de una entidad, demuestra un comportamiento eficiente para el desenvolvimiento de las funciones inherentes al puesto de trabajo, sustentado en la normativa impuesta por la entidad, convirtiéndose en un aspecto vital para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Así también Criollo (2014) que tuvo como propósito el poder establecer la existencia de influencia directa del desempeño laboral en la rotación del personal motorizado, el cual aplico una encuesta a todos los trabajadores de la empresa Sodetur S.A. y se concluye que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la variable rotación de personal, por lo que la relación es positiva y moderada entre ambas variables.

Con relación al primer objetivo específico: Determinar el nivel de la rotación del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Según los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery se observa que más de la mitad (61.1%) siente estabilidad laboral en la empresa, y un (25%) de los trabajadores en relación a su estabilidad laboral, casi siempre sienten estabilidad en su puesto. Por otro lado, respecto a su situación laboral actual, podemos observar que el 47.2% se sienten seguros en su situación laboral actual, mientras que el 36.1% casi siempre. Así mismo para Grados (2015), antes de calcular un índice de rotación del personal, es necesario mencionar que hay factores que no deben ser considerados dentro del cálculo, como son: la cantidad de colaboradores que se llegan a separar de la empresa y que no son sustituidos por nuevo personal, la cantidad de colaboradores que se suman a la organización y que no van a sustituir a otros colaboradores. En la siguiente Tabla 14 y

Figura 12 se muestran los niveles de la rotación del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020; así como la frecuencia simple y el porcentaje obtenido.

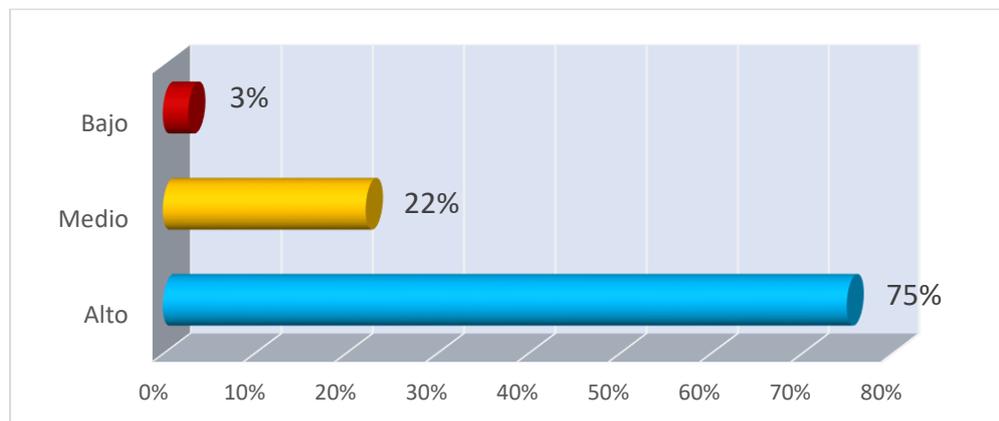
Tabla 14.

Niveles de la rotación de personal.

Nivel	Trabajadores	Porcentajes
Alto	27	75
Medio	8	22
Bajo	1	3
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12. Niveles de la rotación de personal.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Los resultados presentados en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** para la variable rotación de personal indican que del total de personas evaluadas, el 75% (27 individuos) se encuentran en el “Nivel Alto”, el 22% (8 individuos) se ubican en el “Nivel Medio”, y el restante 3% (1 individuo) se situaron en el “Nivel Bajo”. En resumen, la categorización para la variable antes mencionada corresponde a una tendencia alta; es decir, que los evaluados se inclinaron por las opciones altas del instrumento.

Con relación al segundo objetivo específico: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Para Chiavenato (2014), el desempeño laboral es la forma en la que un colaborador de una entidad, demuestra un comportamiento eficiente para el desenvolvimiento de las funciones inherentes al puesto de trabajo; así mismo en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa se observa que menos de la mitad

(33.3%) de los trabajadores considera que su salario está en relación al mercado laboral, mientras que 11 de las 36 personas encuestadas, consideran que casi siempre su salario está en relación al mercado laboral. En cuanto a la motivación salarial, la mayoría de los trabajadores (38.9%) siempre y casi siempre, se siente motivados positivamente en cuanto a su permanencia laboral, en cambio el 13.9% de los trabajadores, no se siente motivado económicamente por la empresa ni tampoco con su permanencia laboral. En relación a los incentivos y bonificaciones se puede visualizar que el 27.8% de empleados casi siempre considera que la empresa gestiona adecuadamente el tema de incentivos y bonificaciones, mientras que el 25% considera que la empresa siempre gestiona bien este tema, respecto a las bonificaciones que reciben los empleados, la mayoría de estos (30.6%) y (36.1%) siempre y casi siempre respectivamente recibe usualmente las bonificaciones mensuales, mientras que un trabajador (2.8%) nunca ha recibido dichas bonificaciones.

En la siguiente Tabla 15 y Figura 13 se muestran los niveles del desempeño laboral del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020; así como la frecuencia simple y el porcentaje obtenido.

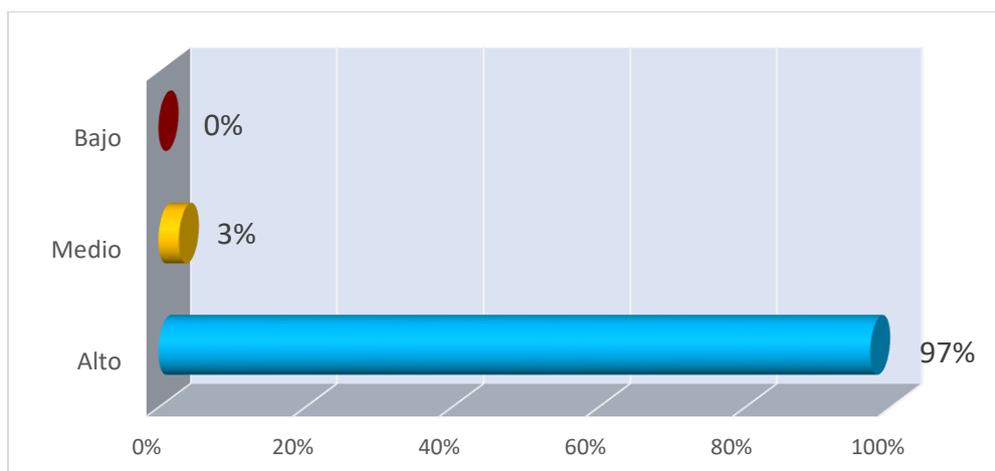
Tabla 15.

Niveles del desempeño laboral.

Nivel	Trabajadores	Porcentajes
Alto	35	97
Medio	1	3
Bajo	0	0
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. Niveles del desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Los resultados presentados en la Tabla 15 y Figura 13 para la variable desempeño laboral indican que del total de personas evaluadas, el 97% (35 individuos) se encuentran en el “Nivel Alto”, y el restante 3% (1 individuo) se ubican en el “Nivel Medio”. En resumen, la variable desempeño laboral corresponde a una categorización alta; es decir, que los evaluados se inclinaron preferentemente por las opciones altas del instrumento aplicado.

Con relación al tercer objetivo específico: Establecer si existe relación entre la rotación de personal y la asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Para Chiavenato (2014) se refiere a la parte actitudinal del empleado respecto al cumplimiento cronológico de sus actividades y obligaciones que son exigidas en su puesto de trabajo, dicha virtud es fundamental para el desarrollo del trabajador dentro de la organización, ya que puede permitirle poder escalar dentro de la misma, del mismo modo permite formar una personalidad basada en orden y carácter, reflejándose en la eficiencia. Referente a la encuesta planteada a los trabajadores de la empresa podemos observar que la gran mayoría del

personal de la empresa Pizza Hut (80.6%) asiste a su centro de labores y justifica sus inasistencias de manera regular mientras el 13.9% está de acuerdo en asistir y justificar las inasistencias. Y en cuanto a la puntualidad, un 66.7% llega puntual a su centro de labores y esto tiene relación a que más de la mitad (80.6%), entregan a tiempo la información que solicita la empresa. Para la determinación la relación entre la rotación de personal y la asistencia-puntualidad de los trabajadores, se recurrió al uso de la Prueba de Rho de Spearman, tal como se muestra en siguiente tabla:

Tabla 16.

Relación entre la rotación de personal y asistencia-puntualidad.

			Rotación Personal	Asistencia y puntualidad
Rho de Spearman	Rotación Personal	Coefficiente de correlación	1.000	.743***
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	36	36
	Asistencia y puntualidad	Coefficiente de correlación	.743***	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	36	36

Interpretación

El coeficiente calculado de 0.743 indica una correlación alta y positiva entre la rotación de personal y asistencia - puntualidad de los trabajadores. Además, el **p-valor=0.000** obtenido es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por consiguiente, se establece que *si existe relación entre la rotación de personal y la asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.*

Con relación al cuarto objetivo específico: Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Se puede observar en los datos estadísticos de la encuesta planteada que más de la mitad (52.8%), de los empleados reciben motivación de su jefe inmediato, mientras que ocho trabajadores (22.2%), casi siempre. Referente al reconocimiento se visualiza que un 41.1% de los empleados reconocen su buen desempeño en la empresa. En cuanto al compañerismo percibido entre el empleador y el empleado se observa que el 55.6% de los empleados recibe el buen trato. En relación a las actividades de integración un 38.9% de los trabajadores indican que siempre realizaron actividades de integración para mejorar las relaciones laborales. Un 83.3% de los trabajadores apoya a su compañero cuando presenta alguna dificultad durante el turno de trabajo, así mismo un 58.3% de los encuestados tiene disposición para lograr los objetivos planteados por la empresa; referente a la participación de los empleados, un 55.6% coopera de manera frecuente en las actividades de la empresa. Chiavenato (2011) se refiere a la suma de esfuerzos de dos o más colaboradores que pertenecen a una empresa o área en común, que cumplen sus funciones cooperativamente para lograr un objetivo en común, las mejoras pueden ser como el reducir el tiempo de ejecución de un proceso determinado o eliminar un obstáculo que perjudica el cumplimiento de las metas organizacionales. Para la determinación la relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo del personal, se recurrió al uso de la Prueba de Rho de Spearman.

Tabla 17.

Relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo.

		Rotación Personal	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	Rotación Personal	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.897***
		N	.000
			36
			36

Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	.897***	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	36	36

Interpretación

El coeficiente de 0.897 indica una correlación alta y positiva entre la rotación de personal y trabajo en equipo. Además, el **p-valor=0.000** obtenido es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por consiguiente, *se determina si existe relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.*

Con relación al quinto objetivo específico: Establecer si existe relación entre la rotación de personal con el respeto y responsabilidad del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Así mismo Chiavenato (2014) se refiere a los valores que tienen los empleados respecto a las acciones de apreciación, reconocimiento y brindar un nivel de importancia a la interrelación con los demás integrantes de la empresa; el trabajador tiene la potestad de ponerse límites y saber hasta dónde puede llegar con sus acciones, sin afectar el bienestar de los demás colaboradores. En la cuenta se visualiza que un 66.7% de los trabajadores hace de un buen uso de los materiales otorgados por la empresa, el 30.6% de los trabajadores encuestados utiliza adecuadamente las herramientas y equipos de la empresa mientras que 10 trabajadores corresponden al 27.8% de los encuestados utiliza regularmente las herramientas; en relación a la programación de actividades, un 61.1%, planifica sus actividades. Más de la mitad 72.2% de los trabajadores utilizan eficientemente el tiempo en que están laborando en la empresa. La mayoría de los trabajadores de la empresa 77.8% saluda de manera educada y cordial, complementando a esto también se puede observar que nuevamente más de la mitad de los empleados 63.9% se expresa con respeto, ante

la presencia de situaciones tensas dentro de su centro de trabajo; en referencia a las normas de ética se puede visualizar que el 69.4% de los trabajadores cumple con las normas éticas de la empresa y un 75% de los encuestados cumple con las normas de convivencia dentro de la empresa. Deduciendo que los trabajadores son respetuosos con los compañeros de trabajo y clientes, así mismo son responsables con los materiales que les brinda la empresa. En la

Tabla 18 se muestra la Prueba de Rho de Spearman entre la rotación de personal y el respeto - responsabilidad del personal.

Tabla 18.

Relación entre la rotación de personal y el respeto - responsabilidad.

			Rotación Personal	Respeto y responsabilidad
Rho de Spearman	Rotación Personal	Coefficiente de correlación	1.000	.543***
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	36	36
	Respeto y responsabilidad	Coefficiente de correlación	.543***	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	36	36

Interpretación

El coeficiente de 0.543 indica una correlación moderada y positiva entre la rotación de personal y el respeto - responsabilidad del personal. Además, el **p-valor=0.001** obtenido es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por consiguiente, *se determina que si existe relación entre la rotación de personal con el respeto y responsabilidad del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.*

Con relación al sexto objetivo específico: Determinar si existe relación entre la rotación de personal y la calidad de trabajo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. Chiavenato, (2014) hace referencia a la planificación óptima respecto a los tiempos de ejecución para la ejecución de un trabajo bajo estándares de calidad y con el cumplimiento de las especificaciones de la organización. La calidad está por delante de la cantidad, ya que la cantidad no garantiza la satisfacción de un cliente, caso distinto con respecto a la calidad. En la encuesta planteada se observa que un 38.9% de los trabajadores perciben oportunidades de crecimiento profesional en la empresa Pizza Hut – Delivery, un 22.2% casi siempre; mientras que más de la mitad de los colaboradores de la empresa 52.8% consideran que la empresa presenta un plan de línea de carrera en el área en la que laboran y solo 7 colaboradores 19.4% casi siempre se identifican con los planes de línea de la empresa. Así mismo que más de la mitad 55.6% están totalmente de acuerdo con planificar sus actividades dentro de la empresa, no obstante, la mitad de los encuestados 50% utiliza y distribuye su tiempo para sus actividades de mejora dentro de la misma, para lograr mejores resultados. Y por último más de la mitad del personal de la empresa Pizza Huy - Delivery (54.3%) percibe que su desempeño dentro es eficiente, al mismo tiempo el 55.6% de los trabajadores cumplen con los estándares de un buen empleado de la empresa. Para determinar la relación entre la rotación de personal y la calidad de trabajo del personal, recurriéndose al uso de la Prueba de Rho de Spearman, tal como se muestra en la Tabla .

Tabla 19.

Relación entre la rotación de personal y la calidad de trabajo.

			Rotación Personal	Calidad de trabajo
Rho de Spearman	Rotación	Coefficiente de correlación	1.000	.845***
	Personal	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	36	36

Calidad de trabajo	Coefficiente de correlación	.845***	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	36	36

Interpretación

El coeficiente de 0.845 indica una alta correlación y positiva entre la rotación de personal y la calidad de trabajo. Además, el **p-valor=0.000** obtenido es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por consiguiente, *se determina que si existe relación entre la rotación de personal y la calidad de trabajo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.*

CONCLUSIONES

Primera

Los hallazgos encontrados permitieron establecer una correlación alta y positiva entre las variables rotación de personal y el desempeño laboral, cuyo p valor calculado mediante la Prueba de Rho de Spearman fue menor al valor de significancia ($p < 0.05$) previamente establecido. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, y aceptándose la hipótesis planteada por el investigador, concluyéndose que: *Existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.* En este sentido, queda demostrado que, si las condiciones laborales favorecen al trabajador, este se sentirá motivado a trabajar por la empresa dándole valor agregado a su trabajo. El desempeño de un trabajador está directamente relacionado a los factores internos y externos que miden la rotación de personal en una empresa.

Segunda

En cuanto al primer objetivo específico planteado, se concluye que los colaboradores de la empresa sienten estabilidad laboral, la gran mayoría de los trabajadores sienten que no perderán su trabajo pese a la coyuntura

actual, ya que la empresa los respalda, y prefieren tener a un equipo ya entrenado y con los conocimientos frescos, a tener que invertir más en capacitaciones a nuevos ingresos.

Tercera

En cuanto al segundo objetivo específico planteado como fenómenos internos se determinó el nivel de rotación del personal dentro de la empresa donde los evaluados se inclinaron por las opciones altas del instrumento aplicado, el “siempre y casi siempre”, llegando a una conclusión en que por lo menos de la mitad de los trabajadores consideran que la remuneración está acorde con el mercado laboral, respecto a los incentivos y bonificaciones, poco menos al 20% no se sienten motivación económicamente. Esto evidencia que existe un nivel de corresponsabilidad del trabajador con su empresa. Lo que se ve afectado en el índice de rotación. En la medida que un trabajador se siente amenazado con respecto a su remuneración, influye en la búsqueda de nuevas oportunidades en otros puestos de trabajos.

Cuarta

El coeficiente calculado indica una correlación moderadamente alta y positiva entre la rotación de personal y asistencia - puntualidad de los trabajadores, cuyo p-valor=0.000 obtenido fue menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por lo tanto, se concluye que: *existe relación significativa entre la rotación de personal y la asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020*. Al evaluar este coeficiente, se puede observar que, si un trabajador se siente a gusto con su trabajo, el nivel de puntualidad y compromiso con la empresa es mayor, al querer conservar su cargo dentro de la empresa. Aumentando así su nivel de desempeño.

Quinta

Los resultados estadísticos demuestran correlación alta y positiva entre la rotación de personal y trabajo en equipo, donde el p-valor obtenido es menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por consiguiente, se *determina*

si existe alta relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020. En este sentido, el estudio determinó que los trabajadores de la empresa tienen un alto sentido de lo que es trabajar en equipo, aportando todos hacia un objetivo común, es decir, existe identidad y cultura organizacional de colaboración y avance grupal.

Sexta

Los resultados obtenidos demostraron una moderada correlación positiva entre la rotación de personal y el respeto - responsabilidad del personal, siendo el p-valor obtenido menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); concluyéndose que: *existe relación moderada entre la rotación de personal con el respeto y responsabilidad del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.* El resultado nos permite observar que los trabajadores de la empresa están identificados con los valores de la empresa y la responsabilidad y el respeto son valores humanos que deben coexistir en todas las organizaciones, al obtener una moderada correlación, indica que es un indicador que debe ser supervisado por sus directivos y trabajarlo para que aumenten los niveles positivos de esta variable, siendo promotores del respeto a la integridad de la persona.

Séptima

Los hallazgos encontrados permitieron determinar una alta correlación y directa entre la rotación de personal y la calidad de trabajo. Además, el p-valor calculado es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$); por consiguiente, se concluye que: *existe una alta relación significativa entre la rotación de personal y la calidad de trabajo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.* Si evaluamos los niveles de seguridad que una empresa le inspira a su trabajador, este se esforzará por dar lo mejor en las funciones que cumple y el mayor esfuerzo en la maximización de su servicio redundará en una mejor calidad del trabajo ofrecido a la empresa.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda, seguir avanzando e incrementando las prácticas establecidas en la empresa, las cuales es seguir teniendo un buen ambiente laboral aumentando la satisfacción de no solo el trabajador, sino también del cliente, ya que, al tener un colaborador cómodo y motivado, dentro de la empresa, tendríamos un invitado satisfecho con el producto y también la atención brindada.

Segunda

La empresa da a conocer el gran desempeño que tienen los trabajadores, y se recomienda seguir dando reconocimientos a sus colaboradores, para que se sientan cómodos, sin dar lugar al pensamiento de dejar la empresa por algo negativo, sino de seguir en ella porque se sienten a gusto por la consideración que se tiene con ellos, es necesario también aplicar estrategias gerenciales que conlleve a que el personal ayude a generar más ingresos, para dar oportunidad a más jóvenes en busca de empleo.

Tercera

Se recomienda fomentar estrategias para mantener y elevar aún más el buen ritmo de desempeño laboral lo que incidirá positivamente en la disminución del índice de rotación de personal. Para ello, se debe seguir motivando constantemente utilizando diferentes técnicas como pueden ser mejor los paquetes de beneficios laborales y sociales, delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima

Cuarta

Teniendo una categorización moderada entre la rotación de personal y asistencia - puntualidad de los trabajadores, se sugiere a mediano y largo plazo, reducir la rotación de personal negativa, mediante despido o cambios por culminación de contratos, el cual puede generar pérdidas para la empresa, y principalmente perjuicio para el empleado. Es necesario

establecer políticas organizativas que estimulen la puntualidad en la jornada de trabajo, beneficios adicionales como transporte, compensaciones monetarias o en especies para el empleado del mes. Rotación de personal que sean considerados positivos para la organización tal como lo expresa Fernández (2017) en las bases teóricas, que permitan contar con trabajadores capacitados para cumplir cualquier función dentro de la empresa.

Quinta

Los resultados estadísticos demuestran correlación alta y positiva entre la rotación de personal y trabajo en equipo. Por lo tanto, se recomienda a la empresa, pueda ayudar a formular o actualizar las estrategias de contratación, compensación y comunicación para que no afecte el desempeño laboral observado en los actuales momentos. Este indicador es de mucho valor para la empresa en la toma de decisiones, considerando que la productividad de la empresa depende en gran medida de la disposición de sus trabajadores en colaborar entre todos y hacer equipos de trabajo que generen confianza en sus supervisores inmediatos.

Sexta

Los resultados obtenidos demostraron una moderada correlación entre la rotación de personal y el respeto - responsabilidad del personal, siendo; por consiguiente, se debe partir de la identificación de los problemas que repercuten para que esta relación no sea más elevada. Para ello, es posible proponer mejoras en los programas de capacitación y retención de talento, además de los beneficios y las líneas de carrera. Con esto, la empresa puede ser mucho más atractiva para sus empleados.

Séptima

Se debe mantener la buena relación entre el equipo y los niveles de comunicación siendo un factor crucial para el compromiso con un mejor desempeño laboral. Por lo tanto, es esencial contar con herramientas que faciliten este proceso. La constante relación entre el nivel superior y los trabajadores permite crear lazos entre los integrantes de una organización,

abrir espacios para la recreación y el esparcimiento laboral es una actividad necesaria para mejorar el fluido de comunicación, respeto y compañerismo.

Con todo lo aquí planteado, queda demostrada la correlación que existe entre ambas variables en estudio; las ventajas y desventajas que esta correlación puede aportar a la empresa. Siendo una empresa con alto volumen de trabajo, un considerable número de trabajadores, que requiere establecer control, compromiso, productividad y estabilidad en sus actividades rutinarias. De la disminución del índice de rotación de personal depende que el índice de desempeño laboral sea mayor y se convierta en un reto para cada trabajador alcanzar mejores niveles de ingreso, estabilidad laboral, amparo y protección tanto para el trabajador como para núcleo familiar y estar conscientes que como trabajadores siempre serán objeto de evaluaciones y supervisiones continuas, que eso no significa un factor negativo para la relación laboral, sino un elemento que puede traer mejoras y cambios en la calidad de vida. Siempre que el trabajador sea consiente del fin y del provecho que obtendrá al ser evaluado y que no se convierta en una amenaza constante, una manipulación que lo lleve a perder su puesto de trabajo. Una empresa se consolida en la medida que cuenta con trabajadores fieles, constantes, dispuestos y que aprenden a cumplir su función y oficio de manera correcta, eficiente y efectiva. Apegados a los modelos o patrones de trabajo desarrollados por la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería*. Recuperado de:
https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf
- Aguado, D. (2018). *Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos de impacto*. Madrid: ESIC. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=EGeADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rotaci%C3%B3n+de+personal+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi3ku2XwZjoAhXyYt8KHRNXXAH84ChDoAQg4MAl#v=onepage&q&f=false>
- Castillo, J. (2015). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3198451&query=rotaci%C3%B3n%2Bde%2Bpersonal>
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos*. México D. F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Chourio, S. (2017). *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa cacao Aventurax C.A.* Carabobo: Universidad de Carabobo. Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4338/schourio.pdf?sequence=1>
- Criollo, L. (2014). *Desempeño laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* Quito: Universidad Central Del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>
- De La Torre, Y. (2014). *Las competencias emocionales: esenciales para el desempeño exitoso en cualquier puesto laboral*. Madrid, España: El Cid Editor. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3182989&query=desempe%C3%B1o%2Blaboral>

- Enríquez, C. (1 de Setiembre de 2019). La rotación eleva los costos de la empresa. *Revista Líderes de Ecuador*. Recuperado de:
<https://www.revistalideres.ec/lideres/rotacion-eleva-costos-empresa.html>
- Fernández, F. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Madrid, España: Editorial Tutor Formación. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870199&query=administraci%25C3%25B3n%2Bde%2Bpersonal>
- García, L. (2016). *El clima organizacional y su relación con la rotación del personal de los colaboradores de Steel Work Ingenieros S.A.C*; Trujillo 2016. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11416>
- Gasalla, J. (2015). *Dirección de personas*. Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5349911&query=desempe%25C3%25B1o%2Blaboral>
- Grados, J. (2015). *Selección, contratación e inducción del personal*. México D.F.: El Manual Moderno. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3219449&query=rotaci%25C3%25B3n%2Bde%2Bpersonal>
- Gutierrez, C. &. (2016). *Rotación de capital humano en el área de comedor y cocina de restaurantes de 4 tenedores en la ciudad de Arequipa, 2016*. Arequipa: UNSA. Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3663/Thgucacy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández R., Fernández, C., y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. (4ª Ed.), México D.F. Edit Mc Graw Hill. Recuperado de:
https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2010). (5a Ed.). *Metodología de la investigación*. México DF, México: McGraw Hill Interamericana editores.

- Hernández R, Fernández C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a Ed.). México DF, México: McGraw Hill Interamericana editores.
- Info Capital Humano. (2019). Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam. Recuperado de:
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/>
- Juaréz, B. (12 de marzo 2019). Rotación de personal: Los empleados no sólo se marchan por dinero. Revista digital El Economista. Recuperado de:
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Rotacion-de-personal-los-empleados-no-solo-se-marchan-por-dinero-20180711-0134.html>
- Lazear, E., & Gibbs, M. (2015). *Economía de los recursos humanos en la práctica*. Barcelona: Antonio Bosch Editor S.A. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3202487&query=recursos%2Bhumanos%2Brotaci%25C3%25B3n>
- Miller, B. (2016). Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa Compartamos Financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2328>
- Núñez, D. (2015). Modelo de fidelización de clientes y su relación en las ventas de la cadena de restaurantes YESSI de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10090/1/275%20MKT.pdf>
- Núñez, S. (2015). Factores de alta rotación en la Empresa Inversiones San Juan Masias SAC Arequipa 2015. Arequipa: UNSA. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3782>
- Patiño, M. (24 de Setiembre de 2019). Millennials: ¿Es favorable la rotación laboral para su desarrollo?. Diario El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/millennials-peruanos-favorable-rotacion-laboral-desarrollo-nndc-noticia-560987>

- Pérez, F. (2013). Propuesta para Reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de Productos Coca-Cola de la Ciudad de Chiclayo. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_268fa0397a56d1819e73ac5844500ed2
- Redacción del Diario Gestión. (14 de Setiembre de 2019). Movilidad laboral es mayor en personas de 25 y 30 años, según GRM. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/movilidad-laboral-mayor-personas-25-30-anos-grm-244375>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración (Decimosegunda edición ed.). México: Pearson. Recuperado de: http://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2014). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Madrid: Mc Graw - Hill Interamericana de España S. L. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3212533&query=desempe%25C3%25B1o%2Bdel%2Btrabajador>
- Sautú, R. (2007). *Práctica de la investigación cuantitativa y cualitativa: Articulación entre la teoría, los métodos y las técnicas*. (2da Ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumiere (segunda edición 2001).
- Urbina, C. (2019). Clima laboral y rotación del personal del Programa de Formación General de una Universidad Privada de Trujillo. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21752>

ANEXOS

Anexo 1: Planilla de trabajadores

Trabajador	SEXO	AREA
Empleado 1	M	DELIVERY
Empleado 2	M	DELIVERY
Empleado 3	M	DELIVERY
Empleado 4	M	DELIVERY
Empleado 5	M	DELIVERY
Empleado 6	M	DELIVERY
Empleado 7	M	DELIVERY
Empleado 8	M	DELIVERY
Empleado 9	M	DELIVERY
Empleado 10	M	DELIVERY
Empleado 11	M	DELIVERY
Empleado 12	M	DELIVERY
Empleado 13	M	DELIVERY
Empleado 14	M	DELIVERY
Empleado 15	M	DELIVERY
Empleado 16	M	PRODUCCION
Empleado 17	M	PRODUCCION
Empleado 18	M	PRODUCCION
Empleado 19	M	PRODUCCION
Empleado 20	M	PRODUCCION
Empleado 21	M	PRODUCCION
Empleado 22	M	PRODUCCION
Empleado 23	M	PRODUCCION
Empleado 24	M	PRODUCCION
Empleado 25	M	PRODUCCION
Empleado 26	M	PRODUCCION
Empleado 27	F	SERVICIO
Empleado 28	M	SERVICIO
Empleado 29	F	SERVICIO
Empleado 30	M	SERVICIO
Empleado 31	M	SERVICIO
Empleado 32	F	SERVICIO
Empleado 33	F	SERVICIO
Empleado 34	F	SERVICIO
Empleado 35	F	SERVICIO
Empleado 36	F	SERVICIO

Anexo 2: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES / ESPECIFICOS	DISEÑO DEL ESTUDIO	UNIDAD DE ANALISIS
Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020	¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020?	Objetivo General: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.	Tipo de investigación: Básica - correlacional Diseño: No experimental - transversal	Trabajador de la empresa
		Objetivos Específicos: Determinar el nivel de la rotación del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.		
		Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.		
		Establecer si existe relación entre la rotación de personal y la asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.		
		Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el trabajo en equipo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.		
		Establecer si existe relación entre la rotación de personal con el respeto y responsabilidad del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.		
Determinar si existe relación entre la rotación de personal y la calidad de trabajo del personal de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.				

Anexo 2: Instrumentos

Código 1 - IR
0



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado empleado, esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo.

Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.

		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Variable 1	Indicadores de Rotación					
Dimensión 1	Fenómenos externos					
Indicador	Situación de empleo					
1	Usted siente estabilidad en su puesto laboral					
2	Se siente satisfecho con su situación laboral actual					
Indicador	Coyuntura económica					
3	Considera que el salario que percibe está de acuerdo al mercado					
4	La situación económica de la empresa motiva positivamente en cuanto a su permanencia laboral					
Dimensión 2	Fenómenos internos					

Indicador	Oportunidades de crecimiento profesional				
5	Usted percibe oportunidades de crecimiento profesional en la empresa				
6	Considera que la empresa presenta un plan de línea de carrera en el área en la que labora				
Indicador	Políticas salariales				
7	Considera que la empresa gestiona adecuadamente el tema de incentivos y bonificaciones				
8	Usted recibe las bonificaciones que otorga la empresa.				
Indicador	La motivación laboral				
9	Suele recibir motivación de su jefe inmediato.				
10	Percibe que se reconoce el buen desempeño en la empresa				
Indicador	Las relaciones humanas				
11	Percibe que existe compañerismo y buenas relaciones entre el personal y las jefaturas				
12	Se realizan actividades de integración para mejorar las relaciones entre el personal				
Indicador	La capacitación recibida				
13	Recibe capacitaciones para realizar sus funciones de manera efectiva				
14	Considera que su productividad mejoró a causa de las capacitaciones de la empresa				



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado colaborador esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario de carácter anónimo.

Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con una X según la alternativa ajuste a la realidad de la institución.

Asistencia y puntualidad		Opciones				
N°	Asistencia	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
01	Cumplo con asistir de manera regular a mi centro de labores					
02	Cumplo con justificar mis inasistencias					
N°	Puntualidad	1	2	3	4	5
03	Llego puntual a mi centro de labores					
04	Entrego a tiempo la información que me solicitan					
Trabajo en equipo		Opciones				
N°	Cooperación	1	2	3	4	5
05	Apoyo a mi compañero cuando presenta alguna dificultad					
06	Cuando se solicita el apoyo de personal, me ofrezco a ayudar					
N°	Disposición	1	2	3	4	5
07	Presento disposición para lograr los objetivos de la empresa					
08	Participo de manera activa en actividades de la empresa					
Productividad		Opciones				
N°	Uso de recursos	1	2	3	4	5

09	Utilizo de manera eficiente los materiales proporcionados por la empresa					
10	Utilizo de manera adecuada las herramientas y equipos de la empresa					
N°	Manejo del tiempo	1	2	3	4	5
11	Programo mis actividades para cumplir con lo planificado					
12	Utilizo de manera eficiente el tiempo que laboro en la empresa					
Respeto y responsabilidad						
N°	Cordialidad	1	2	3	4	5
13	Saludo de manera educada					
14	Me expreso con respeto, ante la presencia de situaciones tensas					
N°	Cumplimiento de las normas	1	2	3	4	5
15	Cumplo con las normas de ética de la empresa					
16	Cumplo con las normas de convivencia dentro de la empresa					
Calidad en el trabajo						
N°	Distribución de tiempo	1	2	3	4	5
17	Planifico mis actividades					
18	Utilizo el tiempo para actividades de mejora					
N°	Nivel de calidad	1	2	3	4	5
19	Mi desempeño es eficiente					
20	Cumplo con los estándares de un buen empleado					

Anexo 4: Fichas de validación

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título: Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Problema: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020?

Objetivo General: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Hipótesis: Existe un alto nivel de relación y significatividad entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

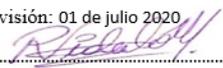
Nombre del Experto: VIDALON MORENO ROSA BEATRIZ

Cargo: Docente

Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Fecha de Revisión: 01 de julio 2020

Grado Académico del Experto: Magister

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título: Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Problema: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020?

Objetivo General: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Hipótesis: Existe un alto nivel de relación y significatividad entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

Nombre del Experto: MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO

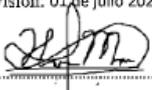
Cargo: Docente

Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Fecha de Revisión: 01 de julio 2020

Grado Académico del Experto: Doctor

Número de Colegiatura: 02331

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título: Rotación de personal y desempeño laboral de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Problema: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020?

Objetivo General: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo, 2020.

Hipótesis: Existe un alto nivel de relación y significatividad entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pizza Hut – Delivery Trujillo.

Nombre del Experto: MENDOZA OTINIANO ROYER

Cargo: Docente

Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Fecha de Revisión:10/07/20

Grado Académico del Experto: Magister



Firma:

Número de Colegiatura: 02464

Anexo 5: Prueba Piloto para medir la confiabilidad

Variable Rotación de personal

Preguntas (Items)															
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total
1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	56
2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	67
3	3	3	2	4	1	1	2	3	3	3	2	1	4	3	35
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	65
6	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	66
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
8	4	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	53
9	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	45
10	5	5	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	60
<i>Vi</i>	0.45	0.64	0.89	0.45	1.76	1.96	1.45	0.60	1.01	0.64	0.85	1.41	0.44	1.01	
<i>K</i>	14	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p> α = Alfa de Cronbach K = Número de ítems Vi = Varianza de cada ítems Vt = Varianza total </p>													
$\sum Vi$	13.56														
<i>Vt</i>	118.64														
α	0.95														

Variable Desempeño laboral

Preguntas (Items)																					
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	95
2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	87
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	95
6	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	85
7	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	90
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
9	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	89
10	5	1	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	86
<i>Vi</i>	0.09	1.45	0.16	0.09	0.00	0.24	0.25	0.69	0.16	1.64	0.21	0.09	0.09	0.21	0.16	0.16	0.24	0.56	0.25	0.44	
<i>K</i>	20	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p> α = Alfa de Cronbach K = Número de ítems Vi = Varianza de cada ítems Vt = Varianza total </p>																			
$\sum Vi$	7.18																				
<i>Vt</i>	26.96																				
α	0.77																				

Anexo 6: Base de datos

No	Variable Rotación de Personal																								
	Dim1_Factores_Externos							Dim2_Factores_Internos														NIVEL	SUMA	RANGO	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	SUMA	RANGO	NIVEL	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	SUMA	RANGO						
1	4	4	4	4	16	4	Alto	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	40	4	Alto	56	5	Alto		
2	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	47	5	Alto	67	6	Alto		
3	3	3	2	4	12	3	Medio	1	1	2	3	3	3	2	1	4	3	23	2	Bajo	35	3	Medio		
4	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	Alto	70	6	Alto		
5	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	46	5	Alto	65	5	Alto		
6	5	4	5	5	19	5	Alto	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47	5	Alto	66	6	Alto		
7	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	Alto	69	6	Alto		
8	4	5	4	4	17	4	Alto	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	36	4	Medio	53	4	Alto		
9	4	3	3	3	13	3	Medio	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	32	3	Medio	45	4	Medio		
10	5	5	3	5	18	5	Alto	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	42	4	Alto	60	5	Alto		
11	2	2	2	2	8	2	Bajo	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	23	2	Bajo	31	3	Bajo		
12	4	4	5	4	17	4	Alto	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	41	4	Alto	58	5	Alto		
13	4	5	3	3	15	4	Medio	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	Alto	56	5	Alto		
14	5	5	4	4	18	5	Alto	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	18	2	Bajo	36	3	Medio		
15	5	4	4	5	18	5	Alto	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43	4	Alto	61	5	Alto		
16	5	5	4	4	18	5	Alto	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	Alto	66	6	Alto		
17	5	5	3	4	17	4	Alto	4	5	2	2	5	3	5	4	5	5	40	4	Alto	57	5	Alto		
18	5	4	3	4	16	4	Alto	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	38	4	Alto	54	5	Alto		
19	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	Alto	70	6	Alto		
20	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	Alto	70	6	Alto		
21	5	5	5	4	19	5	Alto	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	Alto	67	6	Alto		
22	5	4	5	5	19	5	Alto	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47	5	Alto	66	6	Alto		
23	3	3	3	2	11	3	Medio	5	5	3	3	2	3	3	2	4	4	34	3	Medio	45	4	Medio		
24	5	4	3	4	16	4	Alto	4	5	3	2	4	3	5	2	4	4	36	4	Medio	52	4	Alto		
25	5	5	4	4	18	5	Alto	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	39	4	Alto	57	5	Alto		
26	5	4	4	5	18	5	Alto	4	5	5	3	4	4	5	5	2	2	39	4	Alto	57	5	Alto		
27	4	4	5	4	17	4	Alto	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	43	4	Alto	60	5	Alto		
28	4	4	4	4	16	4	Alto	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3	Medio	49	4	Medio		
29	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	42	4	Alto	62	5	Alto		
30	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	Alto	70	6	Alto		
31	3	4	2	2	11	3	Medio	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	28	3	Medio	39	3	Medio		
32	5	4	4	4	17	4	Alto	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	Alto	56	5	Alto		
33	3	3	2	2	10	3	Medio	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	24	2	Medio	34	3	Medio		
34	4	3	3	2	12	3	Medio	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	31	3	Medio	43	4	Medio		
35	4	4	3	3	14	4	Medio	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	43	4	Alto	57	5	Alto		
36	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	42	4	Alto	62	5	Alto		

No	Variable Desempeño laboral																														SUMA	RANGO	NIVEL					
	Dim1_Asistencia y puntualidad						Dim2_Trabajo en equipo						Dim3_Productividad						Dim4_Respeto y responsabilidad						Dim5_Calidad en el trabajo													
	P1	P2	P3	P4	SUMA	RANGO	NIVEL	P5	P6	P7	P8	SUMA	RANGO	NIVEL	P9	P10	P11	P12	SUMA	RANGO	NIVEL	P13	P14	P15	P16	SUMA	RANGO	NIVEL	P17	P18				P19	P20	SUMA	RANGO	NIVEL
1	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	4	4	18	5	Alto	5	2	5	5	17	4	Alto	4	5	5	4	18	5	Alto	5	4	4	4	17	4	Alto	89	4	Alto
2	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
3	5	5	4	4	18	5	Alto	3	4	3	4	14	4	Medio	4	5	5	4	18	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	4	3	4	4	15	4	Medio	85	4	Alto
4	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
5	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	98	5	Alto
6	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	98	5	Alto
7	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
8	5	4	5	4	18	5	Alto	5	5	5	3	18	5	Alto	5	2	5	5	17	4	Alto	4	4	5	4	17	4	Alto	4	4	4	4	16	4	Alto	86	4	Alto
9	5	1	5	5	16	4	Alto	5	4	4	4	17	4	Alto	5	2	4	5	16	4	Alto	5	3	4	4	16	4	Alto	5	4	4	3	16	4	Alto	81	4	Alto
10	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	4	19	5	Alto	5	3	5	5	18	5	Alto	5	4	5	5	19	5	Alto	5	4	5	4	18	5	Alto	94	5	Alto
11	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	5	4	5	5	19	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	4	4	4	5	17	4	Alto	95	5	Alto
12	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	5	2	5	5	17	4	Alto	4	5	5	5	19	5	Alto	4	5	4	5	18	5	Alto	92	5	Alto
13	4	5	5	5	19	5	Alto	5	4	4	5	18	5	Alto	4	5	4	4	17	4	Alto	5	4	4	5	18	5	Alto	4	4	5	4	17	4	Alto	89	4	Alto
14	3	4	3	4	14	4	Medio	5	4	4	3	16	4	Alto	3	2	4	4	13	3	Medio	5	5	5	5	20	5	Alto	4	3	4	4	15	4	Medio	78	4	Alto
15	5	5	5	5	20	5	Alto	5	4	5	5	19	5	Alto	4	5	4	5	18	5	Alto	5	5	5	4	19	5	Alto	5	4	5	5	19	5	Alto	95	5	Alto
16	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
17	4	5	5	5	19	5	Alto	4	5	4	5	18	5	Alto	5	5	3	4	17	4	Alto	5	4	5	5	19	5	Alto	4	5	5	4	18	5	Alto	91	5	Alto
18	5	5	4	4	18	5	Alto	5	5	4	4	18	5	Alto	4	5	4	4	17	4	Alto	3	5	5	5	18	5	Alto	4	4	5	4	17	4	Alto	88	4	Alto
19	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
20	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
21	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
22	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
23	4	4	4	5	17	4	Alto	5	4	4	4	17	4	Alto	4	3	4	5	16	4	Alto	4	4	4	4	16	4	Alto	4	4	4	4	16	4	Alto	82	4	Alto
24	4	5	4	5	18	5	Alto	5	4	4	5	18	5	Alto	4	2	5	5	16	4	Alto	4	4	4	5	17	4	Alto	4	4	4	4	16	4	Alto	85	4	Alto
25	5	5	4	5	19	5	Alto	4	5	5	4	18	5	Alto	4	5	4	4	17	4	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	5	4	4	5	18	5	Alto	91	5	Alto
26	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	5	4	19	5	Alto	4	5	4	4	17	4	Alto	5	4	5	5	19	5	Alto	5	4	4	5	18	5	Alto	92	5	Alto
27	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	5	3	5	5	18	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	4	5	5	5	19	5	Alto	95	5	Alto
28	5	5	4	4	18	5	Alto	5	4	4	4	17	4	Alto	5	2	5	4	16	4	Alto	5	4	4	4	17	4	Alto	4	4	4	4	16	4	Alto	84	4	Alto
29	5	5	5	5	20	5	Alto	4	5	5	5	19	5	Alto	5	3	5	5	18	5	Alto	5	5	4	5	19	5	Alto	5	5	5	4	19	5	Alto	95	5	Alto
30	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	100	5	Alto
31	5	3	4	3	15	4	Medio	4	4	4	4	16	4	Alto	3	3	4	3	13	3	Medio	4	3	4	3	14	4	Medio	4	4	4	3	15	4	Medio	73	4	Medio
32	5	4	5	5	19	5	Alto	5	5	5	3	18	5	Alto	4	5	4	4	17	4	Alto	5	4	4	5	18	5	Alto	4	4	5	5	18	5	Alto	90	5	Alto
33	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	3	18	5	Alto	5	3	5	5	18	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	96	5	Alto
34	3	4	4	4	15	4	Medio	4	4	4	4	16	4	Alto	5	2	4	5	16	4	Alto	4	4	4	4	16	4	Alto	4	3	4	4	15	4	Medio	78	4	Alto
35	4	5	5	5	19	5	Alto	5	5	5	4	19	5	Alto	5	2	5	5	17	4	Alto	5	4	5	5	19	5	Alto	4	5	4	5	18	5	Alto	92	5	Alto
36	5	5	5	5	20	5	Alto	5	5	5	5	20	5	Alto	4	5	5	5	19	5	Alto	5	5	5	4	19	5	Alto	5	5	5	4	19	5	Alto	97	5	Alto

Anexo 7: Rotación de personal

GENTE	OT	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Acumulado
% de Rotación mensual de ME	3.2%	0	0	0										0.00
# de Salidas de ME	2	0	0	2	2	2	2	1	1	3	0	1	0	14.00
Proyectado de Salidas	19	1	0	2	0	3	1	6	1	3	1	1	2	19
Explorar y Analizar														

Fuente: Gerencial de la empresa

Anexo 8: Ventas y transacciones

VENTAS / TXS	OT	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Venta neta + RC		S/. 173,071.66	S/. 168,979.45	S/. 173,467.00	S/. 158,025.00	S/. 168,612.00	S/. 185,354.74	S/. 195,253.00	S/. 186,582.00	S/. 171,269.32	S/. 175,312.01	S/. 180,377.00	S/. 177,856.14
Variación % de VTA N + REC 2019 vs 2018		-5.94%	1.34%	-6.49%	-5.27%	-6.50%	7.59%	6.37%	0.79%	-9.40%	-2.34%	0.51%	-12.75%
Variación % de VTA N + REC 2019 vs Proyección		-9.16%	-2.80%	-9.16%	-8.94%	-9.63%	1.41%	-0.15%	-6.40%	-17.47%	-11.95%	-10.20%	-23.95%
TRANSACCIONES		5303	5255	5480	5111	5740	6284	6524	6364	6145.00	6460	6501	5990
Variación % de TXS 2019 vs 2018		-5.91%	5.95%	0.05%	-0.06%	3.97%	20.48%	15.96%	9.67%	-1.33%	10.35%	5.98%	2.18%
Variación % de TXS 2018 vs Proyección		-7.62%	2.40%	-2.02%	-3.44%	0.45%	15.29%	5.80%	2.67%	-9.98%	-0.18%	-5.23%	-10.81%
TKP		S/. 32.64	S/. 32.16	S/. 31.65	S/. 30.92	S/. 29.37	S/. 29.50	S/. 29.93	S/. 29.32	S/. 27.87	S/. 27.14	S/. 27.75	28.49%
TKP VS 2018		-0.04%	-4.35%	-6.55%	-5.21%	-10.07%	-10.69%	-8.27%	-8.09%	-8.17%	-11.50%	-5.16%	-14.62%
VS PROY		-1.67%	-5.08%	-7.28%	-5.69%	-10.04%	-12.04%	-5.62%	-8.83%	-8.22	-11.79%	-5.24%	-14.73%
FINANZAS	OT	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	90%		BD		BD	BD	BD	BD	BD	BD	BD	BD	BD

Total de Faltantes S/.		S/. 0											
Total de Nulos % sobre las ventas	1.0%	3.18%	3.11%	3.14%	2.98%	3.9%	3.2%	2.95%	1.98%	1.7%	1.0%	2.04%	1.9%

Fuente: Gerencial de la empresa