



**Rotación de personal y productividad en los trabajadores  
de Sedapal, oficina comercial Comas - 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Bach. Betzabé Judith Salazar Suarez

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SALAZAR SUAREZ, BETZABE JUDITH**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**ROTACIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE SEDAPAL, OFICINA COMERCIAL COMAS - 2018**

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 9:30 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo**

Firma: .....

**SECRETARIO: Dr. Edwin Alberto Martínez López**

Firma: .....

**VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*APROBAR POR UNANIMIDAD*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*A.A.*

.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi Padres, Orlando y Judith, por el apoyo incondicional en mi carrera, por cada palabra de aliento muchas Gracias.

A mis queridos hermanos, por estar ahí cuando más lo necesitaba

Y sobre todo a mi hijo, Fabricio Jesús, por ser el motor de superación para lograr mis objetivos y la culminación de mis metas.

## **Agradecimiento**

A mis Padres por ser parte importante en mi crecimiento profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo porque me permitió cumplir mi sueño, dándome las facilidades para conseguirlo.

A mi asesor Lic. Felipe Guizado por su paciencia y apoyo incondicional en la culminación de la tesis.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, **Betzabé Judith Salazar Suarez**, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, identificada con DNI **09629739**, con la tesis titulada " Rotación de personal y productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial Comas - 2018"

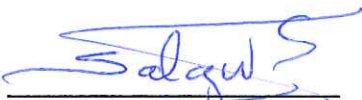
Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Enero del 2019

Firma



Betzabé Judith Salazar Suarez

DNI: **09629739**

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Rotación de personal y productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial Comas - 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero la introducción se expone la realidad problemática y los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta el método de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación el sexto capítulo se destina para las recomendaciones y el séptimo capítulo se presentan las referencias utilizadas dentro del estudio y por último los anexos.

Autora: Betzabé Judith Salazar Suarez

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	
<b>I. Introducción</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	45
1.5. Justificación del estudio	46
1.6. Hipótesis	47
1.7. Objetivos	48
<b>II. Método</b>	
2.1. Diseño de investigación	50
2.2. Variables, operacionalización	51
2.3. Población y muestra	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	54
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos éticos	57
<b>III. Resultados</b>	<b>58</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>75</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>80</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>82</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>85</b>
<b>Anexos:</b>	<b>89</b>
<b>Anexo 01: Matriz de consistencia</b>	<b>90</b>
<b>Anexo 02: Instrumentos</b>	<b>92</b>
<b>Anexo 03: Base de datos de las variables</b>	<b>96</b>
<b>Anexo 04: Prueba de confiabilidad de alfa de Crombach</b>	<b>104</b>

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018. Fue de método hipotético deductivo, de tipo básica y enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 92 trabajadores. Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario. Según los resultados obtenidos de los trabajadores el 61.96% perciben que hay una rotación del personal a un nivel medio, el 25.00% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 13.04% perciben que la rotación del personal se da en un nivel alto. Así mismo el 60.87% presentan una productividad a un nivel medio, el 27.17% presentan una productividad a un nivel alto y el 11.96% presentan una productividad en un nivel bajo.

Finalmente se concluyó que existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial - Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.691 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo cual se recomienda a los directivos de Sedapal y al área de recursos humanos realizar encuestas a los trabajadores para indagar sobre sus los problemas existentes, las falencias en los derechos del trabajador, así como entrevistas con el jefe de la oficina comercial sobre el potencial y desempeño de sus trabajadores y el clima laboral en que se desarrollan, para evaluar posibles ascensos o cambios de área.

**Palabras clave:** Rotación del personal, Bajos sueldos, Productividad, Objetivos, Eficiencia.



## Abstract

The aim of this research was to determine the relationship between staff turnover and productivity in the workers of Sedapal, commercial Office-comas 2018. It was a hypothetical method of deductive, basic type and quantitative approach, non-experimental design of cross section and descriptive level correlation. The study sample was formed by 92 workers. For data collection, the survey was used as a technique, as a tool for the questionnaire. According to the results obtained from the workers, 61.96% perceive that there is a turnover of the personnel to an average level, 25.00% perceive that this is given at a low level and 13.04% perceive that the turnover of the personnel is given at a high level. Likewise, 60.87% have a productivity at an average level, 27.17% have a high level of productivity and 11.96% have a low level of productivity.

Finally, it was concluded that there is a significant relationship between staff turnover and productivity in the workers of Sedapal, commercial Office-Comas 2018, according to the correlation of Spearman of 0691 represented this result as moderate with a Statistical significance of  $P = 0.001$  being less than 0.01. Therefore it is recommended to the managers of Sedapal and the area of human resources to carry out surveys to the workers to inquire about their existing problems, the flaws in the rights of the worker as well as interviews with the head of the commercial office On the potential and performance of their workers and the working environment in which they develop, to evaluate possible promotions or area changes.

**Key words:** Staff turnover, low salaries, productivity, objectives, efficiency.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

En la actualidad existen diferentes necesidades de los ciudadanos, que deben ser satisfechas, no siempre es adquiriendo un bien material, sino también que nos presten un servicio con el cual nos sintamos conformes y que a la vez nuestras necesidades se vean cumplidas o cubiertas, las empresas de servicios tienen el fin de brindarle a la comunidad este beneficio para ser complacidos.

Una empresa de servicios es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico (fines de lucro), así mismo busca eficiencia en su desempeño para lograr sus metas y objetivos, para desarrollar la eficiencia esta debe contar con un ambiente laboral idóneo donde el desenvolvimiento de sus actividades se realice en armonía, la pregunta es, ¿se cumple la teoría? En cualquier ambiente de trabajo, puede ocurrir diversos problemas, lo cual puede generar conflictos entre los empleados, por ello es necesario cuidar minuciosamente todo lo que pueda ocasionar problemas en las actividades laborales de manera que el estudio del clima laboral resulta interesante, porque permite conocer la opinión de los colaboradores y de cómo se sienten en el desempeño de sus actividades siendo dos puntos importantes la rotación del personal y la productividad, puntos importantes dentro del desarrollo de una empresa para que esta logre sus objetivos tanto en conjunto como de manera individual.

En toda empresa u organización es necesario recalcar la importancia del recurso humano, aspecto que permite lograr objetivos a corto, mediano y largo plazo. El recurso humano, llamado también cliente interno, debe estar identificado, sensibilizado con las tareas que se desarrolla, en la empresa u organización, para empujar la consecución de los indicadores de su empresa, aportar desde su área su mejor trabajo. Hoy en día no se presta la importancia debida y no se involucra al trabajador, muchas veces la rotación del personal es un castigo, sobre todo a las áreas más cargadas de trabajo como es una oficina comercial de atención al público.

Sedapal, es la empresa de agua potable y alcantarillado de Lima – Perú, empresa estatal de derecho privado íntegramente de propiedad del Estado, constituida como Sociedad Anónima. En la actualidad existe una alta competitividad entre las empresas de servicio, las mismas que buscan siempre tener mayor aceptación del usuario el cual debe sentirse conforme con sus necesidades cumplidas o cubiertas, busca como fin brindar a la comunidad el beneficio de ser complacidos.

Los servicios públicos en el Perú, como la luz eléctrica, el servicio telefónico y el gas natural, se encuentran privatizadas y la única empresa de servicio del elemento vital de consumo humano como el agua potable es Sedapal, aún sigue siendo administrada por el Estado, muchas veces con problemas de índole operativo pero su mayor indicador de reclamos radica en las facturaciones emitidas por consumo y/o conceptos emitidos, esto incrementa la atención de más usuarios en las oficinas comerciales, cada reclamo y/o requerimiento tiene un procedimiento que realizar, muchas veces tediosos no solo para el usuario reclamante sino también para el cliente interno y es fácil perder la paciencia. Los procedimientos que se realizan forman parte de los medios probatorios de un expediente de reclamo y están normados por el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicio de Saneamiento, por lo que se convierte en una labor rutinaria para el colaborador que lo realiza. La Oficina Comercial Comas cuenta con 422,119 conexiones, teniendo un indicador de reclamo del 21% en forma mensual.

En este sentido es necesario darle oxigenación al cliente interno, procediéndose a su rotación en la empresa lo cual permitiría un incremento de conocimiento pues entendería toda la actividad de la empresa. En la oficina comercial de atención al público de Sedapal Comas, se atiende en promedio 900 clientes en forma diaria, los cuales tienen consultas de índole de facturación, actualización de catastro y/o venta de conexiones, así como también cliente que solicitan fraccionamiento de deuda siendo el indicador mayor el ingreso de reclamos. Como podemos observar es importante que el personal interno (usuario interno) sea rotado dentro de la empresa, así se hará conocedor de todas las actividades que se desarrollan, entendiendo la importancia de cada actividad para

resolver un procedimiento y/o desarrollar el seguimiento del proceso para dar una respuesta al cliente externo (Usuario), consiguiendo la eficiencia y eficacia que no es más que la productividad. Es en este contexto nuestra investigación tiene como finalidad establecer la relación significativa que existe en la rotación del personal y la productividad en la oficina comercial de Sedapal Comas.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

Macario (2018) en su tesis sustentada para el grado de Magister en Gestión Pública, titulado: *Rotación de personal y clima organizacional. Estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango. Guatemala.*, presentada a la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Que según resultados se observó que la rotación de personal y el clima organizacional se encuentran en un nivel regular sostenible. Por otra parte, también se concluyó que hay aspectos que mejorar como elaborar estrategias que permitan que los mejores talentos se queden.

Lordanov (2016) en su tesis sustentada para el grado de Maestro en Administración de Empresas, titulada: *Diseño de un plan de mejoramiento de la productividad administrativa del área de servicio al cliente de una empresa de importación y comercialización de agroquímicos en proceso de crecimiento en Ecuador*, presentada a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Según resultados concluyó que la productividad tiene un crecimiento estable en el periodo de implementación es decir los procesos están mejorando la productividad a medida que perfeccionan sus estrategias.

Rueda y Plazas (2016), en su tesis sustentada para el grado de Magister en Administración de Empresas, titulada: *Causas asociadas a la rotación del personal operario en la empresa Equipos, Talleres y Montajes S.A., Bogotá D.C.*, presentada a la Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia, según resultados se concluyó que la rotación del personal mayormente se da por falta de

capacitación de las condiciones del entorno además del nivel educativo considerado para cualquier puesto, ya que quien no posee una aspiración académica tiene a estancarse y no producir ideas nuevas.

Villegas (2014), en su tesis sustentada para el grado de Magister en psicología industrial, titulada: *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera*, presentada a la Universidad Rafael Landívar. Guatemala, se concluyó que las causas de la rotación del personal es la mala actitud del trabajador además del salario, pero también por conducta poco favorable para la institución, pero el que mayor porcentaje obtuvo fue que el trabajador busco otro trabajo.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Mogollón (2016), en su tesis sustentada para el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, titulada: *Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*, presentada a la Universidad Cesar Vallejo. Perú, Lima, se concluyó que existe una relación significativa entre la satisfacción del trabajador y la productividad que este desarrolla.

Cortez, Centeno, Ravinez y Díaz (2016) en su tesis sustentada para el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, titulada: *Factores Determinantes de la Rotación laboral en los hoteles turísticos de tres a cinco estrellas en la Región Arequipa*, presentada a la Escuela de Posgrado CentruX Universidad Pontificia Universidad Católica. Lima - Perú, según resultados concluyó que los factores determinantes de la rotación laboral en el sector hotelero de la Región Arequipa están relacionados con la insatisfacción del trabajador al no cubrir sus expectativas.

Otero, (2016), en su tesis sustentada para el grado de Magister en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, titulada: *Plan de Mejora de la Gestión de Rotación de Personal y Siniestralidad para la División de Operaciones*

de una empresa Contratista Minera, presentada a la universidad del Pacifico. Perú. Se concluyó que el control de los factores que generan emociones negativas en los trabajadores se mejorara el ambiente y la productividad que estos desarrollen.

Alva y Juárez (2014) en su tesis sustentada para el grado de Maestro en Administración, titulada: *Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo 2014*, presentada a la universidad Antenor Orrego. Trujillo. Se concluyó que el factor que más insatisfacción causa en el trabajador es laboral los feriados y que se le pague solo con días libres puesto que el trabajador prefiere el efectivo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Variable 1: Rotación del personal.**

Según Avila, Guerra Y Mendoza (2017) La Rotación del personal es el flujo que se suscita dentro de la organización en cuanto al personal, ya sea cambiando de puesto promovido o degradado o la permanencia y retiro de los mismos voluntariamente o por orden de la organización, es por ello que cada rotación tiene sus causas como en aquellas que son impredecibles, como la enfermedad, accidentes, lesiones o muertes, en cambio se tiene la rotación evitable que es predecible como los bajos sueldos, un mal clima laboral falta de integración, falta de identidad, una mala selección del personal, una falta de cambios internos en los puestos, falta de motivación o acciones motivantes como un ascenso, etc. (citado en Pigor y Meyers, 1985 p. 45)

Por otra parte, según Paredes (2011) la rotación del personal es la renovación de los trabajadores ya sea por despidos o contrataciones, renuncias o promociones, que se desarrolla en un determinado tiempo. Cabe mencionar que si hay una rotación muy baja demostraría un crecimiento lento, a parte del envejecimiento del personal, y si esta rotación sucede en un tono muy alto

significa que los trabajadores están insatisfechos por diversos motivos y por eso abandonan o son despedidos de la organización, empresa o institución lo cual es perjudicial en todo sentido.

Asimismo, la rotación de personal es el intercambio de los salientes con los entrantes en una organización. El término es muy usado en el ámbito laboral específicamente en el área de recursos o talento humano, ya que estudia el tipo de flujo de personal que se desarrolla en la organización, en cuanto a su evaluación y como la organización los mantiene dándoles lo necesario para que puedan desarrollar sus habilidades y cumplan con los objetivos planteados. (Villegas, 2014)

Por otro lado la rotación del personal es un desbalance económico para cualquier institución u organización, por el tema de costos de selección de personal tanto en su evaluación como en su capacitación, costo en dinero y más aún en tiempo, además de ello trae consecuencias con salidas abruptas que generan un desbalance en las áreas afectadas lo cual puede retrasar algunos ascensos o promociones estancando a los trabajadores aptos pudiéndolos desmotivar o no rendir de la misma manera que lo estaban realizando. (Criollo, 2014)

Asimismo, el autor menciona que la rotación de personal está muy relacionada con la motivación y satisfacción del trabajador, es decir el trabajador sentirá un grado de bienestar en sus acciones en relación a los factores que se desarrollen en el área que busquen su motivación que redirijan su energía a cumplir y lograr con los objetivos planteados de la organización que lo beneficien también en un plano económico y profesional, y de esa manera lograr una permanencia de los mejores talentos.

#### **Ventajas de la rotación de personal** (Criollo, 2014)

- a) El personal es más consciente de sus habilidades y potencial, que le permitirán desarrollarse, cuestión antes no notada por él.



- b) Los equipos cuentan con ideas frescas ya que todo nuevo elemento viene con nuevas ideas y perspectivas.
- c) Permite que el trabajador más experimentado enseñe al nuevo elemento sus conocimientos adquiridos en la organización y de esta manera desarrollarlos aún más.
- d) Permite una oxigenación del cargo o puesto para que no haya un estancamiento en el trabajador.
- e) Habrá un equilibrio de oportunidades para que el trabajador se pruebe en diferentes áreas y de esta manera logre un conocimiento más amplio y un mejor desarrollo de sus habilidades, destrezas y conocimientos además de la experiencia.
- f) Oportunidad al talento joven, fresco.
- g) Sueldo acorde a la experiencia y productividad y al tiempo de servicio.
- h) Aporte de Ideas, procedimientos y experiencia por parte del nuevo personal.
- i) Permite una selección del elemento no aportante para la organización y así poder reemplazarlo.

#### **Desventajas de la rotación de personal (Criollo, 2014)**

- a) La rotación en un exceso genera mayores costos de tiempo y dinero.
- b) Se suscitan problemas como falta de integración, costos en capacitación y selección, una descoordinación con los procesos en determinada area donde sucede la vacante, etc.
- c) Cuando la rotación se da en un nivel alto la imagen de la institución como solidad se ve afectada.
- d) Posible fuga de información sobre los sistemas y procesos de la organización.
- e) Un mayor presupuesto para la contratación de nuevo personal y su selección.
- f) Mostrar una imagen inestable ante la competencia o cliente final, además de una mala imagen organizacional como percepción final de sus trabajadores.

## **Tipos de rotación**

Hay dos tipos de rotación, la interna y la externa. (Criollo, 2014)

**Rotación interna:** en este caso los trabajadores rotan internamente es decir cambian de puesto, promovidos o ascendidos. Hay varios tipos.

- a) Transferencia: es cuando se cambia al trabajador a otro puesto, pero no hay un incremento del sueldo ni de jerarquía.
- b) Ascensos: es cuando se le designa al trabajador un puesto de mayor jerarquía con un mejor sueldo.
- c) Promociones: es cuando al trabajador se le aumenta su sueldo por su productividad más alta, pero sin cambiar su puesto.
- d) Descensos: cuando al trabajador por una razón mayor es degradado a un puesto de menor jerarquía y menor sueldo

**Rotación externa:** este proceso se desarrolla en cuanto al personal que entra y sale de la organización por motivos de fuerza mayor como el despido o renuncia del trabajador, la baja del trabajador por enfermedad discapacidad, por estar en edad de jubilación o una mala selección por parte de los responsables, etc.

## **Dimensiones de la Rotación del personal**

### ***Dimensión 1: Insatisfacción***

Podemos definir la insatisfacción laboral como aquel sentimiento negativo que el trabajador desarrolla en base a su propio trabajo. Estos sentimientos o actitudes se desarrollarán de acuerdo a las posibilidades y condiciones la organización a la cual pertenece se las brinde, además de su propia personalidad, ya que el trabajador de acuerdo a su habilidad de afrontamiento puede decaer en depresión o ansiedad, e todo caso dicha situación es perjudicial para él y para la productividad de la organización. (Aparicio, 2016)

Consecuencias de la insatisfacción laboral: (Aparicio, 2016)

Una de las consecuencias es que podría afectar el desempeño del trabajador y por ende la productividad de la organización, por lo cual es muy importante que la organización debe mantener una evaluación de cuál es la satisfacción de sus trabajadores para poder suplir aquellas falencias que los provocan.

Para ello es necesario una supervisión del entorno en donde se desarrollan las labores, que cumplan con las condiciones necesarias que la actividad requiera, ya que las condiciones del entorno que rodea el trabajador no deben afectarlo negativamente ya que afecta su productividad, condiciones como el ruido excesivo, o temperaturas no adecuadas.

Asimismo, otra de las consecuencias es la desmotivación del trabajador, generándole una falta de interés por cumplir con los objetivos y las labores asignadas, lo que lo puede volver apático.

Por otro lado, estas situaciones que se da por diversos factores pueden provocar estrés que en un grado más severo se convierta en depresión, cuya consecuencia solo es el abandono del trabajo o una baja considerable en su desempeño y productividad.

#### *Equipo de trabajo*

Es aquel grupo organizado que trabaja conjuntamente en la búsqueda de un objetivo o varios con el fin de lograr una meta específica.

Asimismo, el equipo de trabajo se reúne con el propósito de que la meta es posible alcanzar mediante la reunión de conocimiento, habilidades y destrezas que caracterizan al equipo competente todo ello en un esfuerzo conjunto lo que forma una sinergia. (Aiteco, 2017)

Por otro lado, Jaramillo (2012) menciona que el equipo de trabajo es una asociación de trabajadores asignados voluntariamente o por disposición que

cuentan con las habilidades y destrezas necesarias para lograr cumplir la meta bajo el procedimiento de un líder.

Asimismo, un equipo puede definirse como un conjunto o grupo de personas que poseen capacidades complementarias y que colaboran para alcanzar unos objetivos comunes compartiendo responsabilidades. En este contexto, el trabajo en equipo hace referencia al conjunto de acciones, estrategias, técnicas o procedimientos que utiliza ese grupo para lograr sus metas.

### *Efectividad*

La efectividad se define como la medición del proceso escogido para cumplir la meta, es la manera en que se realiza un proceso, es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia. (Lordanov, 2016)

Es decir, cuando un personal demuestra efectividad se le considera apto para el puesto que va desempeñar ya que sus acciones van acorde a los objetivos de la organización.

Asimismo, cuando nos referimos a esta cualidad como aquella que se desarrolla en el individuo, o máquina para obtener un determinado resultado a partir de la acción propia. (Lordanov, 2016)

### *Vínculo emocional*

Calvo (2015) menciona que dentro de las relaciones laborales ya sean entre empleados y jefes o entre integrantes de la misma jerarquía el punto importante es el vínculo emocional que se forma en ello, que es aquel factor que hace que el empleado no busque otra empresa por mejores condiciones ya que se siente a gusto donde está, también es un elemento clave y alargar los plazos para pagar una factura o convencer a un cliente a comprar o adquirir cierto servicio, etc.

La partida inicial para practicar este vínculo emocional es el de poder hacer que el trabajador se identifique con la organización no solo a nivel profesional o

intelectual sino a nivel emocional ya que será su comportamiento más acorde a la visión y misión de la empresa haciendo suyos los objetivos planteados.

### *Desempeño*

Es aquella medida que percibe el empleador o los mismos trabajadores en función de las actividades que realiza un trabajador x. esta medición nos permite medir sus capacidades y competencias como individuo con el fin de identificar sus fortalezas y virtudes, además de su relación con el entorno en donde se desarrolla dentro de la organización, para mejorarlas en función de que pueda cumplir con los objetivos de la organización o empresa. (Asch, 2015)

Por otro lado, un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa (Wade, 2014). Ya que no debe haber un estancamiento en el desempeño cada vez debe ser aún mejor, pero a ello se suma problemas dentro de cualquier organización como el estrés o síndrome de burnout que afectan el desempeño de cualquier trabajador y depende de la propia organización que controle dicho problema. Una de esas medidas es el balance de vida y trabajo, donde según estudios del IMD de Suiza (Wade, 2014), los ejecutivos en buen estado mental, físico y emocional tienen un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos.

### *Compenetración*

Es la identificación que el trabajador tiene con su empresa o con sus compañeros, es la conjugación de las diversas ideas en una convergencia de cumplir los objetivos planteados tanto personales como institucionales.

### *Crecimiento*

Giancarlo Ameghino Gerente de Gestión y Desarrollo Humano del Grupo Crosland menciona para el Diario el Peruano (2016) que, en su experiencia, la línea de carrera es uno de los factores más importantes que motivan al colaborador a permanecer en la organización, sobre todo a los de mayor potencial. Contar con una persona por tiempo prolongado en una empresa ayuda

a fortalecer la cultura organizacional, a la vez que se da mejor forma al conocimiento que se gesta en la empresa.

Es muy importante siempre estar al tanto de la información sobre las tendencias que van cambiando en el ámbito laboral, ya que la monotonía es un factor que está comprobado que es un desmotivador. Algo muy apreciado internacionalmente entre los trabajadores es poder contar con un espacio adecuado para sus labores donde pueda haber un intercambio de ideas beneficios; un ejemplo de esto son los espacios coworking, si bien es un modelo de negocio que está creciendo mucho, también puede ser aplicado al interior de las compañías, y de hecho esta es una tendencia en crecimiento para el sector empresarial, así que sería buena opción para volver a la organización un poco más fomentadora de la creatividad de sus empleados para que puedan desarrollar sus potenciales y realizar los objetivos de la organización. (Moreno, 2018)

### ***Dimensión 2. Bajos Sueldos***

Para comenzar un sueldo es la remuneración que percibe un trabajador por su desempeño o funciones desarrolladas por orden y disposición de su empleador, en esencia este pago se hace a través de dinero además como punto adicional se puede incluir alguna remuneración en especies dependiendo del trato que haya entre el empleador y el empleado. Por otro lado, cuando el pago es diario se le conoce como jornal, asimismo como otros pagos extras se encuentran las de ciertas condiciones como el trabajo nocturno, o de alta peligrosidad, etc., factores dependiendo del trabajo y de los acuerdos en que se concluya el contrato. (Debitoor, 2016)

Por otro lado, el economista Jorge González Izquierdo menciona que la Remuneración Mínima Vital (RMV) debe de estar calculada en función de la variación de precios y la productividad de cada nación. (Perú 21, 2018)

Es decir el sueldo es un tema que tiene ir acorde con la realidad del país porque no solo depende del beneficio de los trabajadores sino del equilibrio económico en el país, ya que subir o bajar el sueldo o la remuneración tiene un

efecto positivo o negativo que afecta no solo al ciudadano común sino a empresas, a Mypes y Pymes, es por ello que el tema debe tomarse mediante un análisis concienzudo de la realidad del país, de su productividad y de las necesidades básicas de la población. A continuación, se citará algunas teorías

### **Teorías acerca de los salarios o sueldos.**

A través de los tiempos han surgido diferentes tesis alrededor de los salarios, todas ellas han resultado imperfectas e insuficientes para resolver el problema, a continuación, examinaremos estas teorías: (Avila, Guerra y Mendoza, 2017)

**Teoría de Ingresos:** La planteó Adam Smith en su obra la riqueza de las naciones en 1776, donde menciona que los salarios dependen de la riqueza del país, considera que la demanda de trabajadores depende de las adquisiciones de los empleadores del aumento de sus riquezas, sin embargo, menciona que el aumento de los sueldos no depende de la cuantificación de la riqueza de la nación sino del aumento progresivo de su economía.

**Teoría de la Subsistencia:** Conocida también como del salario natural, fue expuesta por David Ricardo en sus Principios de Economía Política y Tributación (1817). En esta teoría el autor menciona que el salario es en base a la cantidad que necesitan los empleados para mantener y perpetuar su raza, además el precio del salario también se influencia por el juego de la oferta y la demanda.

**Teoría del Fondo de Salario:** Jhon Stuart Mill en su obra Principios de Economía Política (1848), en esta teoría afirman que el salario depende de la oferta y la demanda, para este autor el trabajo es otra mercancía o negocio más, que la oferta era la cantidad de trabajadores y la demanda la ponían los hacendados o dueños de la capital donde se requería la mano de obra.

**Teoría de Marx:** En relación con los salarios Marx encontró cosas interesantes, que plasmó en El Capital; por ejemplo, que el patrón no le paga a su trabajador en función de lo que vale el trabajo sino de su fuerza con que lo realiza es decir su desempeño. Además de ello halló que la jornada laboral tenía dos

procesos; el primero lo denomino tiempo que necesita el trabajo donde se incluía solo los costos de producción y se le pagaba al obrero lo necesario a penas para que viva, el segundo lo denomino valor adicional donde el capitalista era quien se llevaba las utilidades y no las compartía con el obrero lo que constituía una plusvalía.

Teoría de la productividad marginal: La tesis de Jhon Bates Clark, pretende establecer la relación existente entre los salarios y la productividad del trabajo. Esta relación se encuentra regida por la ley de los rendimientos decrecientes, que dice que, si uno o varios de los factores de la producción (tierra, capital, trabajo) se incrementan, mientras los otros permanecen constantes, la productividad unitaria de los factores variables tiende a incrementarse hasta cierto punto, a partir del cual comienza a decrecer.

Teoría de la oferta y la demanda: Los cabecillas de la ley de la oferta y la demanda, en esta teoría también se sostiene que el salario depende de la oferta y la demanda de la mano de obra. Es decir que mientras haya más obreros con las mismas habilidades que serían la oferta la demanda disminuiría bajando los salarios, por otra parte, si la oferta del trabajador es poca es decir hay pocos con las destrezas y habilidades que se necesita la demanda aumenta es decir aumenta el sueldo.

Teoría de los Salarios Altos: Expuesta por Henry Ford en 1915, en esta teoría mencionan que aun mayor salario induce a que el trabajador que sea beneficiado de ello compre y consuma más cosas es decir se generaría una cultura consumista por parte de la población. Lo que se consideró una teoría inflacionaria.

Es conveniente examinar la relación entre productividad y costos laborales. Estos, a lo largo del tiempo reflejan cambios en la productividad y en los ingresos de los trabajadores, así, por ejemplo, en la industria colombiana tomando el período de 1974 a 1978, se observa que cuando el crecimiento de la productividad ha sido bajo y los ingresos medios crecen rápido, los costos salariales se aceleran. Por el contrario, cuando el crecimiento de la productividad se acelera (1979 – 1991) el



crecimiento de los costos laborales se atenúa. Esto quiere decir que en la industria colombiana se observó un paulatino crecimiento de la productividad, mientras se desaceleraban los salarios y caían rápidamente los costos laborales unitarios. El estudio de los salarios, tanto a nivel jurídico como a nivel meramente económico, es algo que es de interés de todos, ya que no se sabe si seremos empleados o empleadores, es por ello que estar relacionados con estos temas con importantes.

### *Competencias*

La competencia laboral es aquella capacidad inherente del trabajador que desarrolla en base a las exigencias de una organización o del puesto que este desempeñando todo ello con un enfoque de calidad. Por otro lado, el talento humano es parte esencial de los procesos de cualquier organización, sin importar el grado de importancia o el rubro en donde se desarrolle, y es por ello que surge la necesidad de poseer a trabajadores altamente competentes que estén acordes con las exigencias del mercado en donde se desarrolla la organización además de los objetivos internos y metas trazadas. (Herrera, 2015)

Las competencias laborales en la actualidad juegan un papel relevante en materia de recursos humanos, puesto que, al hablar de ser competente en el ámbito laboral, se refiere a los conocimientos (saber), actitudes, (saber ser) y habilidades (saber hacer) que posee una persona en relación a su desenvolvimiento profesional. (Herrera, 2015)

El conocer las competencias de un colaborador, nos da una idea de lo que es capaz y la forma en que va desarrollar los objetivos, además de ello no solo es necesario estudiar al trabajador sino las funciones que el puesto requiere estructúralas de una forma clara para poder saber qué tipo de trabajador es apto para ese puesto, ya que esto genera el crecimiento de la organización. La competencia es la suma de la eficacia de la personalidad necesaria para un puesto de trabajo y realizar exitosamente una misión en un área determinada de la empresa, garantizando el éxito de su función y por consiguiente para la organización. (Herrera, 2015)

### *Beneficios*

Son aquellos pagos en dinero o en especie, determinados por la ley de acuerdo a las condiciones del trabajador y que es retribuida por la organización que los emplea, son adicionales a su sueldo considerados también como incentivos. (Arias, 2016)

### *Obligación*

Obligación es cuando la persona por fuerza debe cumplir con una acción condicionada o de iniciativa propia, ya que puede ser legal o moral, por lo cual es una acción que se hace o deja de hacer por condición de una ley o una normativa o la simple conciencia moral. (Herrera, 2015)

Es posible que la obligación surja de la propia conciencia o moral del individuo. Si un hombre se entera que un amigo está en problemas, puede sentir que tiene la obligación de ayudarlo y dejará aquello que está haciendo para asistirlo. (Herrera, 2015)

### *Expectativas*

Una expectativa es la percepción del individuo puede ser real como no cuando lo que recibe es menos de lo que esperaba o de sus expectativas causa una insatisfacción, así que la expectativa es relativa e inherente al individuo. (Herrera, 2015). La expectativa resulta ser el sentimiento de esperanza, ilusión, que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida. (Herrera, 2015)

### *Permanencia*

La permanencia se puede definir como el derecho que tiene el trabajador de permanecer en su empleo y de no ser despedido sino cuando sobrevengan circunstancias previamente señaladas en la ley. Asimismo, la permanencia depende del empleador como del empleado, del empleador buscando que se cumplan las exigencias que la organización necesita, y por parte del empleado

sentirse a gusto con una satisfacción laboral para poder seguir de lo contrario puede ejercer un desempeño no deseado sin aspiración.

### *Mercado laboral*

Se denomina mercado de trabajo o mercado laboral al mercado en donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo. La oferta de trabajo está formada por el conjunto de trabajadores que están dispuestos a trabajar y la demanda de trabajo por el conjunto de empresas o empleadores que contratan a los trabajadores.

El mercado de trabajo tiene gran importancia para la sociedad. Su mal funcionamiento puede afectar negativamente al crecimiento económico y al empleo de un país. Además, el paro tiene importantes costes económicos y sociales:

Económicos, ya que el desempleo supone una pérdida de producción potencial.

Sociales, por los efectos nocivos del desempleo sobre la distribución de la renta y, de ahí, sobre la cohesión social.

### *Compromiso*

El compromiso hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación. Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó. (Herrera, 2015)

El compromiso, además, es la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Ser una persona que cumple con sus compromisos es considerado un valor y una virtud, ya que esto suele asegurar el éxito en los proyectos futuros y la plenitud.

Cuando alguien se compromete, significa que está tomando un cierto grado de responsabilidad sobre algo en específico. Un compromiso puede ser visto como el objetivo de una o más personas a realizar. Éstas van desarrollando actos o acciones para poder concretarlo.

### ***Dimensión 3. Mala integración del trabajador***

La importancia de la integración o inducción es buscar que el empleado asimile la cultura de la organización y todos los aspectos referentes al lugar y al puesto de trabajo, para que de ahí en adelante el individuo se comporte como un miembro comprometido con la organización. (Chiavenato, 2011)

Debido a la importancia que tiene este proceso dentro del desarrollo y el éxito posterior del colaborador, es indispensable que cuente con toda la atención y coordinación por parte de los profesionales de gestión humana. La inexistencia o mala planeación de este tipo de programas no sólo afectará directamente la imagen de la compañía hacia el empleado, sino que, posiblemente, generará una nueva rotación propiciada por una posible “falla” en el desempeño, por la falta de orientación en el proceso o, simplemente, por la inconformidad del trabajador hacia la misma organización, al no sentirse importante. El compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa son factores tan valiosos que pueden llegar a marcar la diferencia con respecto a los competidores. (Herrera, 2015)

Actualmente, no solo los recursos financieros, tecnológicos o materiales representan los valores de una compañía, por el contrario, elementos como la información, la comunicación y la gente deben hacer parte de las fortalezas de cualquier organización contemporánea. Por esta razón, en un mundo tan competitivo y globalizado como el actual, donde la oferta de bienes y servicios desborda la orden del día y las descargas publicitarias son cada vez más fuertes, las empresas buscan valores agregados que constituyan un beneficio diferencial, para poder obtener cierto margen de distinción con relación a la competencia. En muchas ocasiones la ventaja comparativa está personificada por los trabajadores y, ante todo, por el grado de compromiso, profesionalismo y pertenencia que tengan hacia la compañía, sus operaciones y objetivos. (Asch, 2015)

#### ***Profesionalismo***

El término profesionalismo se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del

respeto, la medida, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma. Las pautas de profesionalismo pueden llegar a ser muy variadas e ir desde aspectos físicos y de apariencia (tales como vestimenta) hasta actitudes morales y éticas (tales como el cumplimiento del deber en cualquier situación y realidad). (Arias, 2016)

### *Pertenencia*

El sentido de pertenencia conforma el ciento por ciento del desempeño del empleado y, además, representa el 70 por ciento del funcionamiento de la empresa. El compromiso que un empleado desarrolle frente a la compañía es una gran ayuda para el logro de las tareas individuales y de los objetivos de la organización. Los empleados que no se identifican con lo que hacen, que no se identifican con la empresa, que hablan mal de los jefes o del producto se convierten en líderes negativos, pues son multiplicadores de una muy mala imagen. Por el contrario, si un trabajador está convencido que la compañía es buena y que le da beneficios es una persona que realmente luchará en pro de las metas de la empresa y lo que necesitan las organizaciones es que su fuerza laboral esté unida y trabaje en equipo. (Asch, 2015)

Herramientas para mejorar el grado de pertenencia organizacional.

Aunque en algunas ocasiones, el compromiso e identificación de los empleados hacia la empresa puedan estar deteriorados, siempre es posible optimizarlos ya sea a través de actividades de integración, capacitación o mejoramiento personal y profesional. La motivación y el suministro de los implementos necesarios para realizar las labores diarias, son factores que brindan mayor bienestar y satisfacción en los trabajadores. La motivación no es solamente recreación, se puede ampliar al tema de la capacitación, pues es importante que en las empresas se dicten o promuevan cursos relacionados con el trabajo de cada empleado o también sobre actividades externas y cursos libres, el continuo mejoramiento del ambiente laboral y las integraciones de tipo familiar o laboral

son mecanismos muy efectivos para aumentar el sentido de pertenencia en una organización. (Calvo, 2015)

Las gerencias participativas son una buena alternativa, pues en este tipo de administración el empleado es escuchado y es considerado no solo como una persona que se dedica a ejecutar una tarea, sino también como un generador de ideas y una fuente de aportes para mejorar los procesos con base en la experiencia. Cuando la gente es consciente que la tuvieron en cuenta, porque le preguntaron una u otra cosa, eso eleva el nivel de motivación y pertenencia dentro de la compañía. Además, el hecho de que el trabajador tenga posibilidades de desarrollo dentro de la empresa es otro factor importante, pues si existe la oportunidad de proyección y avance, la persona va a ser muy agradecida con la compañía y también va a ser mucho más productiva. (Calvo, 2015)

Riesgos de un bajo sentido de pertenencia.

Aunque a primera vista, el deterioro del clima organizacional, la reducción de la productividad personal o corporativa y la ausencia de una identidad común, pueden ser las consecuencias más notorias del escaso compromiso de los trabajadores con la empresa, es importante conocer la opinión de algunos expertos, los efectos del bajo sentido de pertenencia en una organización son dos: a) La falta de motivación, b) La disminución del profesionalismo del empleado (Criollo, 2014)

Una empresa donde la mayoría de personas tiene un bajo sentido de pertenencia nunca va a crecer, se va a quedar estancada y el ambiente interno sería terrible, pues se trabajaría con desánimo y desconfianza. Las consecuencias serían garrafales y nefastas, pues definitivamente no se van a cumplir unos logros, no se pueden alcanzar unos objetivos de empresa, el nivel de deserción va a ser altísimo y, a su vez, esto representará costos altísimos para la compañía. Además, se sacrificaría la calidad de los procesos porque la gente va a trabajar sin ningún interés, le da lo mismo sacarlo bien que sacarlo mal. Si no existe sentido de pertenencia, la gente y la compañía no pueden producir ni

funcionar óptimamente, pues a la gente no le va a importar lo que suceda con la producción, no va a existir motivación en materia laboral y la gente va a trabajar únicamente por un salario. (Criollo, 2014)

De esta forma, ya no solamente es importante que las organizaciones tengan los mejores recursos tecnológicos, económicos, materiales o financieros, sino a los mejores empleados. Estos trabajadores, a su vez, deben tener las capacidades profesionales, laborales, personales y, ante todo, deben ser personas comprometidas con su desempeño, con la compañía, con sus logros y objetivos. (Criollo, 2014)

#### Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida. (Jaramillo, 2012)

Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana. (Jaramillo, 2012)

Esto significa que en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.

La socialización se adquiere a través de experiencias obtenidas en el rol social, así como diversos aprendizajes que se encuentran basados en la creencia de la acción propia contra la reacción del otro.

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar. (Jaramillo, 2012)

#### ***Dimensión 4. Mala Selección del Personal***

Se refiere aquellos procesos ineficientes en el filtro de la selección del personal. Obviamente, si contamos con personal sin las aptitudes y actitudes necesarias para el puesto, el rendimiento disminuirá y con ello la producción. Este problema puede ser dañino para la empresa y/o para los colaboradores. Para la empresa puede suponer un coste económico y para los colaboradores no terminar los proyectos a tiempo o de calidad baja. Por último, si se contrata gente que no se adecuan al perfil del puesto, los costos en formación/capacitación aumentarán. Es importante conocer bien el puesto y, a partir de ahí, definir las competencias necesarias para un buen desempeño. Una vez definidas hay que detectarlas en la entrevista formulando preguntas basadas en comportamientos anteriores. (Aparicio, 2016)

Entre las consecuencias de llevar a cabo una mala selección de personal nos podemos encontrar con: (Aparicio, 2016)

- Una baja productividad de una persona desmotivada en su puesto de trabajo.
- Un aumento de la rotación, como consecuencia de la falta de motivación.
- Costes administrativos de la desvinculación de la empresa.
- Costes y tiempo necesarios para volver a repetir el proceso de selección.
- Costes administrativos de contratación
- Costes de formación y baja productividad de un empleado recién incorporado.

Y por supuesto debemos tener en cuenta otros efectos como puede ser el descenso de la motivación del resto de compañeros, un empeoramiento del clima



laboral, posible descenso del rendimiento en equipos de trabajo, por no mencionar que la imagen de la empresa se va ver claramente afectada.

#### *Flujo del personal*

En el ámbito empresarial y organizacional, el flujo del personal es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa. (Villares, 2014).

#### *Falta de Actitud*

La actitud es un estado de la disposición nerviosa y mental, que se organiza a partir de las vivencias y que orienta o dirige la respuesta de un sujeto ante determinados acontecimientos. Por lo tanto, la actitud es más bien una motivación social antes que una motivación biológica. A partir de la experiencia, las personas adquieren una cierta predisposición que les permite responder ante los estímulos. Una actitud es la forma en la que un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual. (Villares, 2014).

#### *Perfil inadecuado*

Definir correctamente un perfil de puesto es primordial para encontrar al ejecutivo indicado para determinada empresa. Este proceso requiere, entre otras cosas, identificar las competencias necesarias, la personalidad y el tipo de liderazgo que la empresa requiere. (Pineda, 2013).

La falla principal ocurre al momento de definir el puesto y el perfil, ya que son conceptos diferentes que no deben confundirse. La descripción del puesto comprende el título y las funciones a desempeñar, mientras que el perfil del candidato abarca los datos personales, su educación, la experiencia con la que cuenta y los aspectos antes mencionados. (Pineda, 2013).

Lo más importante al momento de definir un perfil es tomar en cuenta el conjunto de habilidades, rasgos de personalidad y actitudes que funcionarán para el puesto a cubrir. Es importante mencionar que estas características varían de acuerdo al giro de la compañía y el tipo de empleados a los que el ejecutivo deberá liderar. (Pineda, 2013).

Pasar por alto estos aspectos puede ocasionar graves errores en el devenir de la compañía que no necesariamente ocurrirán debido a la falta de aptitudes del ejecutivo, sino al hecho de que su perfil no corresponde con el adecuado. (Pineda, 2013).

Los posibles resultados negativos de la mala definición de un perfil de puesto son:

- a) Contrataciones incorrectas
- b) Bajas en la productividad
- c) Caídas en las ventas
- d) Necesidad de reemplazar al ejecutivo dentro de poco tiempo
- e) Volver a empezar el proceso de selección y acoplamiento

### ***Dimensión 5. Falta de Movilidad Interna***

El movimiento del personal dentro de la organización su ascenso, transferencia, descenso y despido es un aspecto principal de la administración de los recursos humanos. La verdadera decisión de a quién ascender y despedir también se puede contar entre una de las más difíciles e importantes que debe tomar un gerente. (Arias, 2016)

#### ***Transferencias***

Las transferencias son los cambios realizados dentro del entorno laboral que permiten la adquisición de conocimientos en relación a diferentes aspectos de acuerdo al área, ampliación de las habilidades, es una oportunidad de abrir al empleado otras puertas, la transferencia integra mucho más al trabajador con la organización ya que se mantienen las ganas, sed y ansias de obtener mayor conocimiento en las áreas donde sea realizado el traslado. (Chiavenato, 2011)

### *Promociones*

Son las actividades organizadas a fines de poder permitirle al trabajador la posibilidad de crecer con la organización son practicadas a empleados muy productivos dentro de sus áreas, para lograr una adecuada promoción debe el patrono estar en conocimiento de las fortalezas y lo competitivo y capaz que puede llegar a ser el candidato adecuado en el lugar de trabajo asimismo proporcionarle la iniciativa y confianza en sí mismo, pudiera ser un factor determinante más no indispensable. (Arias, 2016)

### **Ventajas**

- a) Estimulación de la moral y el rendimiento, la iniciativa y el interés.
- b) Compensación a la fidelidad.
- c) Aprovechamiento de las capacidades potenciales de los trabajadores, lo que permite el acceso de los más capaces.
- d) Mejora del clima laboral.
- e) Incremento de la permanencia.
- f) Posibilidad de satisfacer a varios empleados con ascensos encadenados (“efecto noria”).
- g) El ascendido es mejor aceptado por el resto de los trabajadores.
- h) Conocimiento previo de la empresa por ser de la casa.

Promociones basadas en el mérito.

Las promociones basadas en el mérito del empleado se fundamentan en el desempeño relevante que una persona consigue en su puesto. Un problema estriba en que quienes toman la decisión puedan distinguir en forma objetiva entre las personas con un desempeño sobresaliente y las que no lo han tenido. Un segundo problema relacionado con las promociones basadas en el mérito constituye el llamado Principio de Peter, este principio afirma que las personas tienden a subir en la escala jerárquica hasta alcanzar su nivel de incompetencia. (Arias, 2016)

Aunque no es universalmente válida, esta regla aporta un elemento importante: el buen desempeño en un nivel no es garantía de éxito en un nivel

superior. Nada garantiza, por ejemplo, que una secretaria diligente, puntual y ordenada posea las cualidades de mando necesarias para ascender al siguiente nivel. Una decisión automáticamente en este caso podría privar a la organización de una excelente secretaria y dotarla en cambio de una supervisora mediocre. (Arias, 2016)

Promociones basadas en la antigüedad.

En algunas situaciones el empleado de mayor antigüedad recibe la promoción. Por antigüedad se entiende el tiempo que la persona ha estado al servicio de la compañía. Lo que se necesita para decidir es comparar las fechas de ingreso de los candidatos a ser promovidos, para determinar quién es el indicado. (Arias, 2016)

Criterios para promover.

Siendo la promoción un tipo de movimiento de personal que tiene como finalidad inmediata utilizar más eficazmente el talento existente, debe entenderse como uno de los factores más valiosos en el desarrollo de los recursos humano de la organización. Es por ello que en la mayoría de las organizaciones la promoción viene a servir como un incentivo y al mismo tiempo como un medio de recompensa del esfuerzo de superación del individuo. Al establecer los lineamientos de una política promocional, la gerencia debe decidir primero la determinación de llenar las vacantes por medios de movimientos internos del personal, y, en segundo lugar, los criterios más determinantes que han de considerarse en la implementación de este tipo de políticas. (Moya, 2014)

La determinación de llenar las vacantes mediante movimientos internos de personal, establece que cada cargo vacante de organización debe ser llenado con personas que ya están dentro de ella, excepto aquellos cargos que se encuentran en los niveles más bajos de la escala. (Moya, 2014)

Solo cuando no se encuentra una persona calificada para un trabajo en particular, o cuando no puede ser entrenada, debe la empresa tratar de conseguir trabajo afuera. Otro criterio que es importante de tomar en consideración es el

relacionado con el grado de eficiencia de la persona y con las exigencias establecidas por la empresa. En este caso la obtención de la persona más capacitada para el puesto, sin importar que se encuentre dentro o fuera de la empresa, es el aspecto importante que se toma en consideración. La eficiencia, es el requisito indispensable que se establece como prioritarios veteranos como los nuevos son considerados por igual y en forma objetiva para llenar las más altas posiciones cuando estas quedan vacantes. La persona seleccionada es aquella que, en criterio de la organización, está en las mejores condiciones para desempeñar la posición con el máximo de eficiencia. (Moya, 2014)

Otro criterio que tiene aceptación y se ajusta a las necesidades actuales de la mayoría de las organizaciones, es el de efectuar promociones internas como regla general siempre que sea posible y efectuar reclutamiento de nuevos trabajadores para puestos especiales con exigencias muy específicas. Esta política combina los aspectos favorables de la promoción interna con las ventajas indiscutibles de adquirir sangre nueva para aquellos sectores de la empresa que así lo ameriten. Algunas organizaciones han perfeccionado este procedimiento hasta el punto de establecer porcentajes en el número de posiciones que deberán ser llenados con gente de afuera. Siempre sostenidos la idea de que donde hace falta aumentar la creatividad y establecer nuevos métodos de trabajo, la gente que proviene del exterior tiene mayores probabilidades de resultar exitosa. (Moya, 2014)

#### Principales Tipos de Promoción.

Se dice cualquier cambio o movimiento de un trabajador dentro de la misma compañía, siempre y cuando no se cambien sustancialmente las condiciones de trabajo, es una transferencia. Es importante conocer los diversos tipos de promociones con el fin de saber a qué atenerse en el momento de su implementación. Promoción Horizontal: es el tipo de promoción que no implica cambios en la clasificación del trabajador en cuanto al tipo de puesto, pero que si significa un paso de progreso en su desarrollo en la empresa. El trabajador continúa dentro del mismo tipo de clasificación, pero en un nivel de responsabilidad más alto. (Moya, 2014)

Este tipo de promoción por lo regular envuelve mayor remuneración y aumento en el prestigio de la persona, además de colocarla en un punto dentro del cuadro general en el que se le hacen más fáciles las promociones futuras: a) Promoción Vertical: este tipo de promoción más deseable para la mayoría de las personas, y el más practicado en casi todas las organizaciones. Por lo regular conlleva un cambio a una clasificación superior. b) Promoción de Prestigio: menos comunes que los otros tipos y sujetas a un mayor análisis, son las promociones que se basan en el prestigio de la persona. Estas, por lo regular conlleva poco o ningún aumento en la responsabilidad, poca oportunidad de progreso y casi nunca conlleva aumento en la remuneración. c) Promoción sistemática: este tipo de promoción ha ganado mucha popularidad últimamente, y se adapta a todo tipo de organización. Un requisito básico para que pueda funcionar es que se elaboren descripciones de trabajos bien analíticas y que se correlacionen entre sí, con el fin de establecer los puntos comunes y los canales naturales de progreso de trabajo a otro. (Moya, 2014)

### *Democión*

Una degradación es una reducción obligatoria en el rango de un empleado o título de trabajo dentro de la jerarquía organizativa de una empresa, departamento de servicio público u otro organismo, a menos que no haya una reducción en el pago. Asimismo, es la reducción de los derechos, prerrogativas o privilegios de una persona por autoridad competente. Constituye, o constituía, una disminución del status. (Moya, 2014)

### **Variable 2: Productividad**

La productividad es una medida que determina el desarrollo de nuestro trabajado en relación a la producción económica de cuanta efectividad se refleja en los resultados. Asimismo, mucha productividad implica que se está optimizando los recursos y habiendo una buena organización y disposición de ellos para lograr un objetivo más alto económicamente hablando, es decir que se puede producir u ofrecer una mejor calidad con los mismos recursos utilizados, lo que implicaría una buena administración de ellos. En términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital

o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir. Esto se puede expresar algebraicamente como:  $PIB = Productividad * f(\text{capital, trabajo})$  (Galindo y Ríos, 2015)

Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) en su investigación hace mención que la productividad se puede considerar como una medida global de la forma como las organizaciones satisfacen los siguientes criterios: a) Objetivos: Medida en que se alcanzan, b) Eficiencia: Grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil. c) Eficacia: Resultado logrado en comparación con el resultado posible. d) Comparabilidad: Forma de registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo. (Citado en Toro, 1992 p. 257)

Asimismo, Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) mencionan que la productividad es con cuanta eficiencia se utiliza los factores del proceso productivo. En cuanto al trabajo la productividad se mide en base al producto producido por unidad de trabajo, lo que se denomina productividad laboral. Según esta interpretación el trabajador que tenga una productividad alta producirá un lote más grande del producto. Cuando se refiere a la economía es decir capital y trabajo se utiliza el indicador denominado productividad total de factores, es una medición que mide la eficiencia de los procesos para producir su producto o bienes. Una de las principales características de la productividad es que no es directamente observable por lo cual su medición se hace a base de supuestos en base de la producción subyacente considerada. Uno de los indicadores más usados sobre la productividad es el PBI el producto bruto interno.

### **Productividad del trabajo en la empresa.**

Iniciaremos nuestro estudio teniendo en cuenta tres aspectos que, aunque guardan estrecha relación, conceptualmente son distintos: a) Producción, b) Productividad del trabajo, c) Intensidad del trabajo (Domínguez y Sánchez, 2013).

Producción: Es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado, depende además del número de trabajadores utilizados, de la

intensidad de trabajo, de la duración de la jornada. En la producción existen diferentes elementos denominados “Factores de Producción” que son los que intervienen en el proceso productivo como variable o con posibilidades de ello, y cuando esto ocurre se altera la cantidad o calidad del resultado obtenido. Con la cantidad de un producto terminado y la cantidad de un Factor “N” empleado, podemos describir la “Función de Producción” con relación a ese factor, estos aspectos descritos se pueden aplicar a cualquier rama de la producción material. (Domínguez y Sánchez, 2013).

Productividad del trabajo: Es la efectividad de la actividad racional del individuo, en la esfera de la producción material. La productividad se mide por la cantidad de productos elaborados por unidad de tiempo de trabajo, de acuerdo con los niveles medios de habilidad e intensidad del trabajo. Drucker (1973), en *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Plantea tres desafíos en los cuales debe centrarse la administración de la empresa, dos de ellos se relacionan con la productividad.” El primero es el desafío de incrementar la productividad de la manera más exigente” y el tercer desafío de la administración es medir y aumentar la productividad del trabajo del conocimiento”. (Domínguez y Sánchez, 2013).

Intensidad del trabajo: Es el grado en que se consumen las energías físicas y mentales en el proceso de trabajo, o sea el grado de tensión, el ritmo en el proceso de producción. Debe trabajarse con una intensidad media que es aquella con la cual es posible alcanzar la productividad más alta, sin que por ello sufra la salud del trabajador y se logre la utilización más completa y racional de su capacidad física y mental. (Domínguez y Sánchez, 2013).

Algunas consideraciones sobre estos aspectos: a) El aumento de la productividad del trabajo significa ahorro de gasto de trabajo por unidad de producción, mientras que el aumento de la intensidad del trabajo, no tiene este ahorro. b) La productividad del trabajo sólo es aplicable a la producción de bienes materiales. c) La intensidad del trabajo hasta un determinado nivel medio constituye un factor de crecimiento de la productividad del trabajo. d) Uno de los



factores más importantes y decisivos en el desarrollo de una empresa es el aumento de la productividad. e) La productividad del trabajo no debe permanecer estática sino su tendencia debe ser siempre a aumentar. (Domínguez y Sánchez, 2013).

### ***Dimensiones de la Productividad***

#### ***Dimensión 1. Objetivo***

Los objetivos de una empresa u organización son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer. (Alva y Juárez, 2014)

Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa pues éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma. (Alva y Juárez, 2014)

Pero además de ello, otras ventajas de establecer objetivos para una empresa son:

- a) Enfocan los esfuerzos en una misma dirección
- b) Se puede elaborar estrategias a partir de ellos
- c) Además, sirven como un margen para la disposición de recursos
- d) Los objetivos también sirven para establecer las tareas y obligaciones.
- e) Permiten evaluar resultados al comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos y, de ese modo, medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador.
- f) Generan coordinación, organización y control.
- g) Generan participación, compromiso y motivación y, al alcanzarlos, generan satisfacción.
- h) Revelan prioridades.
- i) Producen sinergia.
- j) Disminuyen la incertidumbre.

### *Medibles*

Deben ser mensurables, es decir, ser cuantitativos y estar ligados a un límite de tiempo. Por ejemplo, decir hay que aumentar las ventas; de una forma medible sería darle un valor como meta, “hay que aumentar las ventas en un 20% para fin de mes”, eso es un objetivo medible, sin embargo, si se pueden utilizar el objetivo general pero siempre y cuando haya objetivos medibles dentro de ello, ya que cumpliendo con los medibles se lograra el general. (Alva y Juárez, 2014)

### *Específicos*

Deben tener una definición clara, entendible y precisa. No deben prestarse a confusiones ni dejar demasiados márgenes de interpretación. (Alva y Juárez, 2014)

### *Realistas*

Deben ser realistas y razonables. Deben formularse en base a las capacidades de la producción presupuesto que se pueda desarrollar de una forma sostenible, por ejemplo, es mejor decir que se aumentara de 10 a 20 trabajadores para el próximo mes que decir que se aumentarán 1000. (Alva y Juárez, 2014)

### *Congruente*

Deben estar alineados y ser coherentes con otros objetivos y con la visión, la misión, las políticas, la cultura y los valores de la empresa. (Alva y Juárez, 2014)

## ***Dimensión 2. Eficacia***

Facho (2017), mencionan que es “Cuando se utiliza de una manera responsable los recursos obtenemos una mejor calidad del servicio; empleando agua, combustibles y la energía eléctrica, en cuantías necesarias sin derrochar; asimismo usar las herramientas, máquinas y equipos de manera apropiada, impidiendo algún desperfecto”

### *Capacidad*

La capacidad productiva hace referencia al máximo nivel de producción que puede soportar una unidad productiva concreta, en circunstancias normales de funcionamiento durante un periodo de tiempo determinado. (Otero, 2016). Se expresa en unidades relacionadas con periodos de tiempo: horas máquina diarias, horas hombre por semana, volumen anual, etc. Este término pone de manifiesto si un sistema productivo es capaz de satisfacer la demanda o si ésta quedar insatisfecha. Además, evalúa si los equipos e instalaciones permanecen inactivos o han sido utilizados en su totalidad. Lo más adecuado sería que la organización tuviese una capacidad productiva flexible que le permitiera ajustarse a cambios en los volúmenes de producción. Si tuviese una capacidad productiva por encima de la requerida, estaría perdiendo clientes. Si la tuviese por debajo de la requerida, estaría incurriendo en costes adicionales a la producción existente. (Otero, 2016)

### *Procesos*

Un Proceso puede informalmente entenderse como un programa en ejecución. Formalmente un proceso es "Una unidad de actividad que se caracteriza por la ejecución de una secuencia de instrucciones, un estado actual, y un conjunto de recursos del sistema asociados". (Mogollón, 2016). Por otro lado, el proceso es una cadena productiva o proceso productivo es el conjunto de operaciones planificadas de transformación de unos determinados factores o insumos en bienes o servicios mediante la aplicación de un procedimiento tecnológico. (Mogollón, 2016)

### *Resultados*

Todas las empresas, sea cual sea su tamaño necesitan obtener información sobre su desempeño para saber si han logrado resultados positivos, es decir, ganancias o si al contrario han sufrido pérdidas producto de su operación al finalizar un periodo determinado. (Lordanov, 2016)

El estado de resultados, también conocido como estado de ganancias y pérdidas es un reporte financiero que en base a un periodo determinado muestra de manera detallada los ingresos obtenidos, los gastos en el momento en que se

producen y como consecuencia, el beneficio o pérdida que ha generado la empresa en dicho periodo de tiempo para analizar esta información y en base a esto, tomar decisiones de negocio. (Lordanov, 2016)

### ***Dimensión 3. Eficiencia***

Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. (Chiavenato, 2011)

#### *Tiempo*

La gestión del tiempo es el elemento que más influencia tiene cuando se trata de medir nuestra productividad. Aunque no es el único a tener en cuenta, sin duda se trata del primer indicador al que recurrimos para determinar qué tan eficientes hemos sido a la hora de realizar las tareas propuestas. Su gestión nos permite fijar plazos para ejecutar las distintas tareas y obligaciones que nos corresponden, algo que a largo plazo es una especie de límite que organiza nuestras rutinas y distribuye nuestras responsabilidades.

#### *Esfuerzo*

La relación del hombre con su entorno le determina el grado de beneficios que es capaz de obtener de la naturaleza. Cuando el hombre no se esfuerza la naturaleza le ofrece los mismos medios de subsistencia que a cualquier otro ser vivo, pero el ser humano posee el don de la creatividad por el que ha desarrollado una actitud de interpretación de los recursos naturales modificándolos de tal como se producen espontáneamente a la forma conveniente en que le favorecen más. Esta adecuación de su entorno no sólo es fruto de su creatividad, sino también de su permanente y continuado trabajo de generación en generación. (Chiavenato, 2011)

En los nuevos tiempos parece que la tecnología hubiera de desplazar al esfuerzo del trabajo ya que cada vez más la mecánica y la computación le redimen de una gran parte del esfuerzo físico. Consecuentemente podría

pensarse que el dominio de la creatividad ha desplazado al trabajo y que el esfuerzo humano tiende a ser superado. Por esto en la educación se relajan los contenidos de esfuerzo personal para potenciar las dotes imaginativas, como si cualquier proyecto imaginario fuera ya una realidad con haber sido pensado. (Chiavenato, 2011)

#### *Medios*

Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa. Instalaciones: edificios, terrenos. Equipo: maquinaria, herramientas, vehículos. Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (Cortez, Centeno, Ravinez y Díaz, 2016)

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?

#### **1.4.2 Problemas específicos.**

##### ***Problemas específicos 1***

¿Cuál es la relación entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?

##### ***Problemas específicos 2***

¿Cuál es la relación entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?

##### ***Problemas específicos 3***

¿Cuál es la relación entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?

#### ***Problemas específicos 4***

¿Cuál es la relación entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?

#### ***Problemas específicos 5***

¿Cuál es la relación entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **1.5.1 Justificación teórica.**

El presente trabajo de investigación permitirá conocer la relación existente entre la rotación del personal y la productividad de los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, e informar acerca del estado actual de la problemática institucional con la finalidad de presentar recomendaciones que conlleven a la mejora de la Institución en el ámbito laboral y lograr que los trabajadores se sientan comprometidos en su organización, se identifiquen y permitiendo con ello una mayor productividad para cumplir con los objetivos institucionales.

#### **1.5.2. Justificación práctica.**

La presente investigación es importante porque los resultados de la investigación aportaran sobre la realidad en la productividad de los trabajadores de la empresa Sedapal sede Comas, Lima, con la participación de su perspectiva, lo que permitirá examinar el grado de relación entre las variables y así aquellas deficiencias existentes.

#### **1.5.3 Justificación metodológica.**

La investigación brinda procesos metodológicos en el estricto cumplimiento del procedimiento del método científico, así mismo con el aporte del instrumento para evaluar las variables que servirá para posteriores estudios relacionadas al tema, por ello es relevante para el análisis de la rotación del personal y su productividad en una empresa, la cual contará con la fiabilidad y validación del caso, en cuanto

a la búsqueda de la optimización de los procesos que lleven a una mejora en la problemática estudiada.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas.**

#### ***Hipótesis específica 1***

Existe relación significativa entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Hipótesis específica 2***

Existe relación significativa entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Hipótesis específica 3***

Existe relación significativa entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Hipótesis específica 4***

Existe relación significativa entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Hipótesis específica 5***

Existe relación significativa entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

#### ***Objetivo específico 1***

Determinar la relación entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Objetivo específico 2***

Determinar la relación entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Objetivo específico 3***

Determinar la relación entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Objetivo específico 4***

Determinar la relación entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

#### ***Objetivo específico 5***

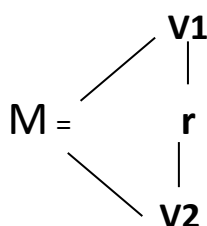
Determinar la relación entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.



## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

**Diseño:** Según Hernández, et al. (2014) el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal porque no se manipulo las variables de estudio se presentaron tal y como se demuestra en la realidad, y transversal porque desarrolla en un determinado tiempo y espacio: (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014; p.152)



Interpretando el diagrama tenemos:

**M:** Muestra de la población

**V1:** Rotación del personal

**V2:** Productividad

**r:** Coeficiente de correlación entre variables

**Método:** El método utilizado es el hipotético-deductivo, es un método que se basa en la observación para la elaboración de supuestos estudiados en una realidad eeterminada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; p.213).

**Tipo:** El tipo de estudio es básica o sustantiva puesto que no está interesado por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos. Asimismo, la investigación es de enfoque cuantitativo que busca la identificación de la problemática medida en datos numéricos para un resultado más directo y una interpretación estadística. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013; p. 70)

**Nivel:** Para el presente estudio se utilizó dos niveles el descriptivo y el correlacional:

Descriptivo; porque el propósito de la investigación fue describir las variables de estudio en sus características principales y poder medirlas en el desarrollo de los hechos. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013; p. 70)

Correlacional; Busca la relación entre dos o más variables de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; p.215).

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Rotación del personal**

Según Ávila, Guerra Y Mendoza (2017) La Rotación del personal es el flujo que se suscita dentro de la organización en cuanto al personal, ya sea cambiando de puesto promovido o degradado o la permanencia y retiro de los mismos voluntariamente o por orden de la organización, es por ello que cada rotación tiene sus causas como en aquellas que son impredecibles, como la enfermedad, accidentes, lesiones o muertes, en cambio se tiene la rotación evitable que es predecible como los bajos sueldos, un mal clima laboral falta de integración, falta de identidad, una mala selección del personal, una falta de cambios internos en los puestos, falta de motivación o acciones motivantes como un ascenso, etc. (citado en Pigor y Meyers, 1985 p. 45)

#### **Variable 2: Productividad**

Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) en su investigación hace mención que la productividad se puede considerar como una medida global de la forma como las organizaciones satisfacen los siguientes criterios: a) Objetivos: Medida en que se alcanzan, b) Eficiencia: Grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil. c) Eficacia: Resultado logrado en comparación con el resultado posible. d) Comparabilidad: Forma de registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo. (Citado en Toro, 1992 p. 257)

## Definición operacional

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable rotación de personal*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles / rango
Insatisfacción	Equipo de trabajo	1,2,3,4,5,6	Totalmente en desacuerdo (1)	Alta [110 - 150]
	Efectividad			
Bajos Sueldos	Vínculo emocional	7,8,9,10,11,12	Desacuerdo (2)	Media [70 - 109]
	Desempeño			
	Compenetración			
	Expectativas			
	Permanencia			
Mala integración del trabajador	Mercado laboral	13,14,15,16,17,18	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo (3)	Baja [30 - 69]
	Compromiso			
	Profesionalismo			
Mala Selección del Personal	Pertenencia	19,20,21,22,23,24	De acuerdo (4)	Baja [30 - 69]
	Relaciones			
Falta de Movilidad Interna	interpersonales	25,26,27,28,29,30	Totalmente de acuerdo (5)	
	Flujo del personal			
	Falta de Actitud			
	Perfil inadecuado			
	Transferencias			
	Promociones			
	Democión			

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable productividad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles/rango
Objetivo	Medibles	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Nunca (1)	Alta [110 - 150]
	Específicos			
	Realistas			
Eficacia	Congruente	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Casi Nunca (2)	Media [70 - 109]
	Capacidad			
	Procesos			
Eficiencia	Resultados	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	A Veces (3)	Baja [30 - 69]
	Tiempo			
	Esfuerzo		Casi Siempre (4)	
	Medios			

### 2.3. Población y muestra

#### **Población:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 174). Por lo tanto, la presente investigación estuvo conformada por 120 trabajadores que laboran Equipo Comercial Comas de 2018.

#### **Muestra:**

La muestra es el conjunto de individuos que se coge de la población, para estudiar un fenómeno medible. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175).

Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

- N : Población (120)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- P : Probabilidad de éxito (0.5)
- Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{120 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(120 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

**n= 92 trabajadores**

## **Muestreo**

El muestreo es una técnica de recolección de datos. En el presente estudio se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, probabilístico porque se hizo uso de una ecuación para hallar la muestra y aleatorio porque cada participante tuvo la misma oportunidad de ser elegidos.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, que es una técnica social que sirve para establecer e identificar las características de un hecho a estudiar mediante preguntas de un contexto cerrado, permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. (Hernández, et. al., 2014)

### **2.4.2. Instrumento**

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; p.109).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario el cual consta de 30 ítems para la variable rotación del personal y 30 ítems para la variable productividad puntuada en la escala de Likert de cinco puntos, en cual se gradúa de la siguiente manera: (a) totalmente en desacuerdo, (b) desacuerdo, (c) ni de acuerdo/ni desacuerdo, (d) de acuerdo, y (e) totalmente de acuerdo; así mismo es de elaboración propia y validada por juicio de expertos, así mismo se realizaron la confiabilidad del Alfa de Crombach para medir su fiabilidad.

### **Ficha técnica de los instrumentos**

Ficha técnica del instrumento del Rotacion del Personal

Autor: Betzabé Judith Salazar Suarez

Año: 2018

Objetivo: Conocer la percepción del nivel de Rotación del Personal

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. Un puntaje alto significa un alto nivel de rotacion del personal desde la perspectiva del los trabajadores y un puntaje bajo indica un bajo nivel de rotacion del personal.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a trabajadores del equipo comercial Sedapal- COMAS.

Extensión: La prueba consta de 30 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 30 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Se utilizó los siguientes rangos: (a) Alta para puntajes de 110 a 150, (b) media para puntajes de 70 a 109, y (c) Baja para puntajes de 30 a 69.

Para la variable rotación de personal se usó un cuestionario graduado en la escala de Likert de cinco puntos:

Totalmente en desacuerdo = 1

Desacuerdo= 2

Ni de acuerdo / ni desacuerdo = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

### **Ficha técnica de la variable productividad**

Autor: Betzabé Judith Salazar Suarez

Año: 2018

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Conocer la percepción del nivel del productividad

Significación: Una puntuación se considera alta, media o baja según el número de respuestas. Un puntaje alto significa un nivel bueno de la productividad desde la perspectiva del los trabajadores y un puntaje bajo indica un nivel malo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a trabajadores del equipo comercial Sedapal- COMAS.

Extensión: La prueba consta de 30 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 30 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Se utilizó los siguientes rangos: (a) baja para puntajes de 30 a 69, (b) media para puntajes de 70 a 109, y (c) alta para puntajes de 110 a 150.

Para la variable productividad se usó un cuestionario graduado en la escala de Likert de cinco puntos.

Nunca = 1

Casi nunca= 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

### **2.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

#### **Validez**

Para Hernández, et al (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

En la presente investigación, la validez del instrumento se realizó por medio del proceso de “juicio de expertos”, como su nombre lo indica, en someter el instrumento a juicio de 3 o más expertos de medición para evaluar en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”.



Tabla 3

*Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Felipe Guisado O.	Aplicable
Experto 2.	Mg. Jesús Núñez U.	Aplicable
Experto 3.	Dr. Lisbeth Sánchez F.	Aplicable

**Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La confiabilidad expresa que el instrumento es aplicable para otras investigaciones y la consistencia de sus ítems sirven para identificar las características principales de la variable investigada”. Por otro lado, la confiabilidad del instrumento de la presente investigación se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach con un rango de 0 a 1 entre más cercano al uno más confiable es el instrumento cuyos resultados para ambas variables fueron del 0.878 y 0.825 siendo confiables para su aplicación.

**2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas, se realizó el vaciado de la data en Excel, obteniendo las sumas de las dimensiones y de las variables. Luego se utilizó el software SPSS versión 25.0, para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos. Los resultados obtenidos están presentados a través de las frecuencias y porcentajes en tablas, utilizando además los gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio. Para la prueba de hipótesis al ser variables ordinales se aplicó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

**2.6. Aspectos éticos**

Siguiendo los parámetros establecidos y la ética profesional es importante mencionar que se respetaron las decisiones de los participantes, así como la confidencialidad de su información personal y respuestas brindadas, así mismo se asegura de que no hubo manipulación de los datos ni intención de dañar a la muestra o Institución en la que se enfoca el estudio, de alguna forma.

### **III. Resultados**

### 3.1.- Presentación, análisis e interpretación de datos

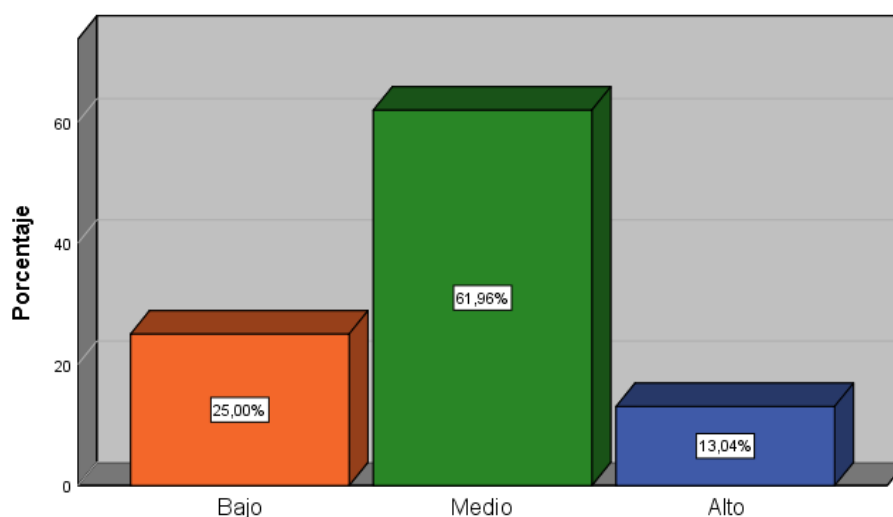
#### 3.1.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Tabla 4

*Distribución de datos según la variable rotación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	25,0	25,0	25,0
	Medio	57	62,0	62,0	87,0
	Alto	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 1:* Datos según la variable rotación del personal.

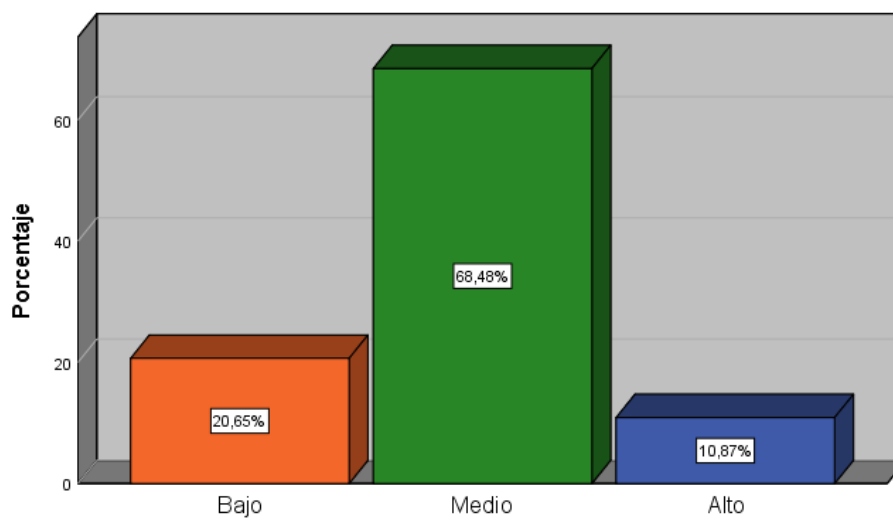
**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 61.96% perciben que hay una rotación del personal a un nivel medio, el 25.00% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 13.04% perciben que la rotación del personal se da en un nivel alto.

Tabla 5

*Distribución de datos según la dimensión insatisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	20,7	20,7	20,7
	Medio	63	68,5	68,5	89,1
	Alto	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 2:* Datos según la dimensión insatisfacción

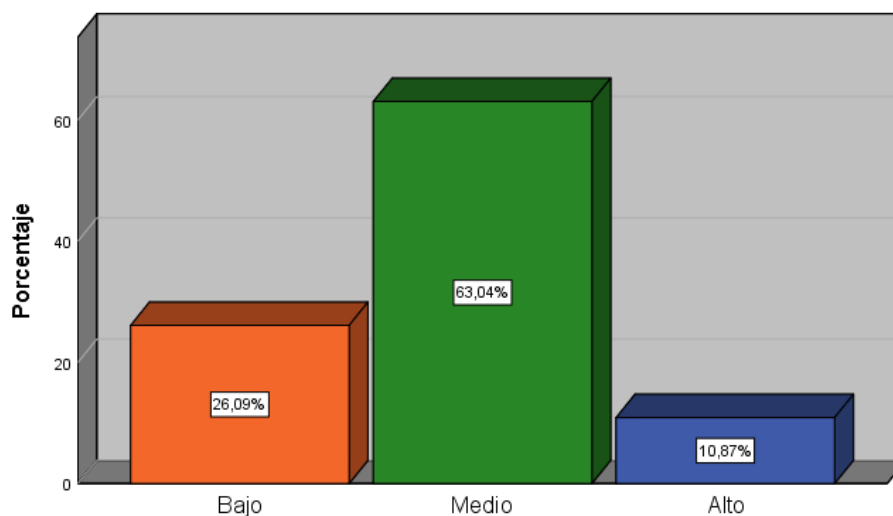
**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 68.48% perciben que hay una rotación del personal por insatisfacción a un nivel medio, el 20.65% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 10.87% perciben que la rotación del personal por insatisfacción se da en un nivel alto.

Tabla 6

*Distribución de datos según la dimensión bajos sueldos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	26,1	26,1	26,1
	Medio	58	63,0	63,0	89,1
	Alto	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 3:* Datos según la dimensión bajos sueldos

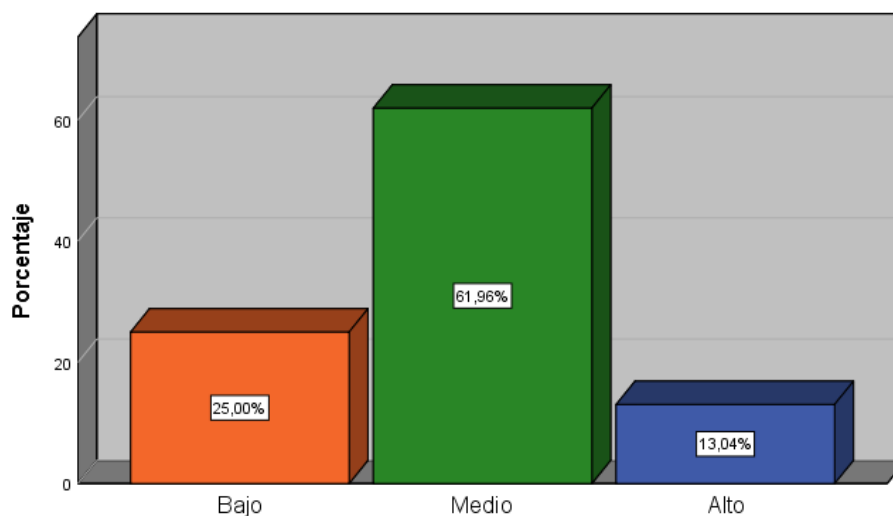
**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 63.04% perciben que hay una rotación del personal por los bajos sueldos a un nivel medio, el 26.09% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 10.87% perciben que la rotación del personal por bajos sueldos se da en un nivel alto.

Tabla 7

*Distribución de datos según la dimensión mala integración del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	25,0	25,0	25,0
	Medio	57	62,0	62,0	87,0
	Alto	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 4:* Datos según la dimensión mala integración del trabajador

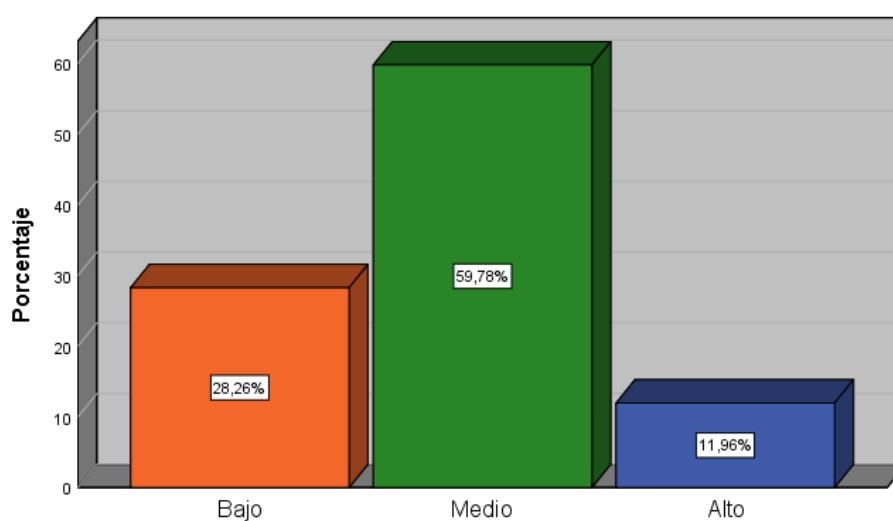
**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 61.96% perciben que hay una rotación del personal por una mala integración del trabajador a un nivel medio, el 25.00% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 13.04% perciben que la rotación del personal por una mala integración del trabajador se da en un nivel alto.

Tabla 8

*Distribución de datos según la dimensión mala selección del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	28,3	28,3	28,3
	Medio	55	59,8	59,8	88,0
	Alto	11	12,0	12,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 5:* Datos según la dimensión mala selección del personal

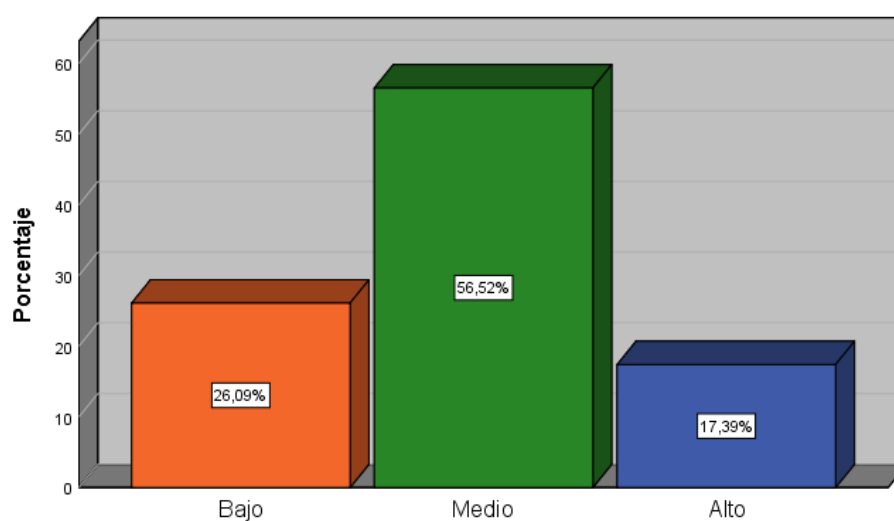
**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 59.78% perciben que hay una rotación del personal por una mala selección a un nivel medio, el 28.26% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 11.96% perciben que la rotación del personal por una mala selección se da en un nivel alto.

Tabla 9

*Distribución de datos según la dimensión falta de movilidad interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	26,1	26,1	26,1
	Medio	52	56,5	56,5	82,6
	Alto	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 6:* Datos según la dimensión falta de movilidad interna

**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 56.52% perciben que hay una rotación del personal por una falta de movilidad interna a un nivel medio, el 26.09% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 17.39% perciben que la rotación del personal por una falta de movilidad interna se da en un nivel alto.

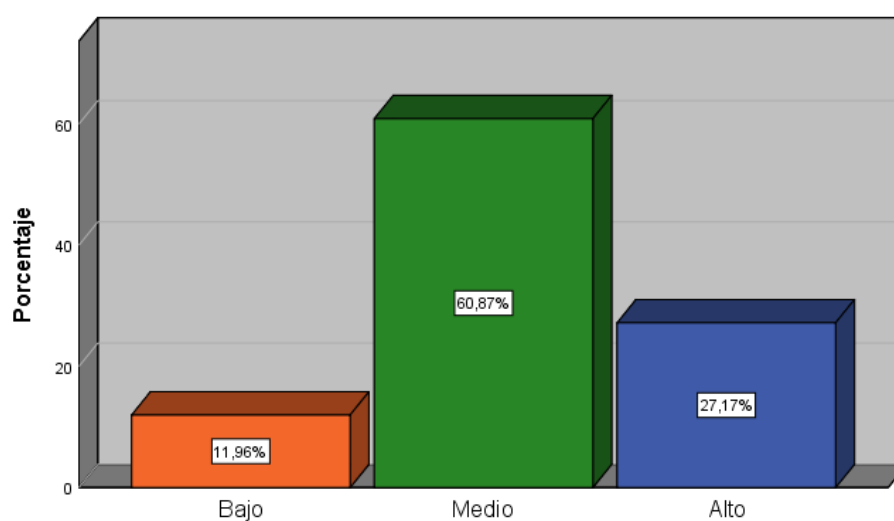


Tabla 10

*Distribución de datos según la variable productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	12,0	12,0	12,0
	Medio	56	60,9	60,9	72,8
	Alto	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 7:* Datos según la variable productividad

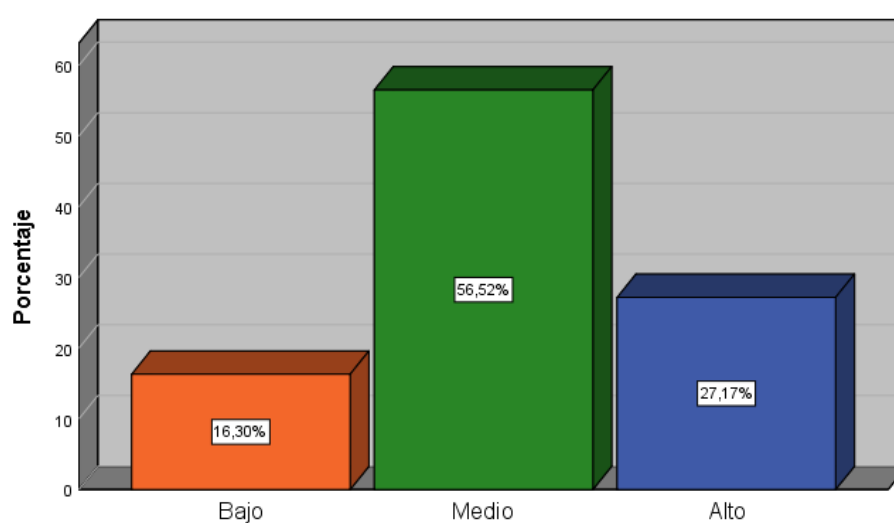
**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 60.87% presentan una productividad a un nivel medio, el 27.17% presentan una productividad a un nivel alto y el 11.96% presentan una productividad en un nivel bajo.

Tabla 11

*Distribución de datos según la dimensión objetivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	16,3	16,3	16,3
	Medio	52	56,5	56,5	72,8
	Alto	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia



*Fig. 8:* Datos según la dimensión objetivo

**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 56.52% presentan una productividad en cuanto a objetivo de la institución a un nivel medio, el 27.17% presentan esta característica a un nivel alto y el 16.30% presentan una productividad en cuanto al objetivo de la institución en un nivel bajo.

Tabla 12

*Distribución de datos según la dimensión eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	9,8	9,8	9,8
	Medio	60	65,2	65,2	75,0
	Alto	23	25,0	25,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia

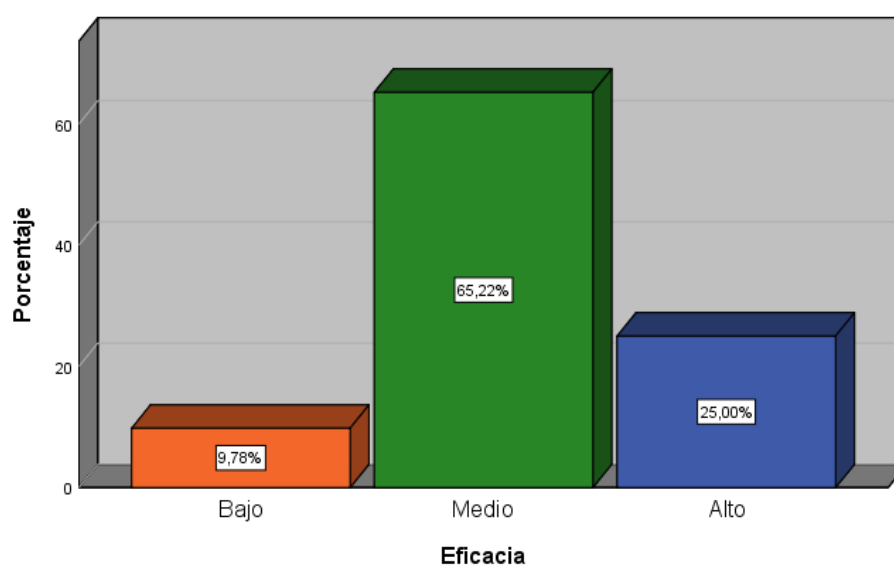


Fig. 9: Datos según la dimensión eficacia

**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 65.22% presentan una productividad en cuanto a la eficacia a un nivel medio, el 25.00% presentan esta característica a un nivel alto y el 9.78% presentan una productividad en cuanto a su eficacia en un nivel bajo.

Tabla 13

*Distribución de datos según la dimensión eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	10,9	10,9	10,9
	Medio	55	59,8	59,8	70,7
	Alto	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia

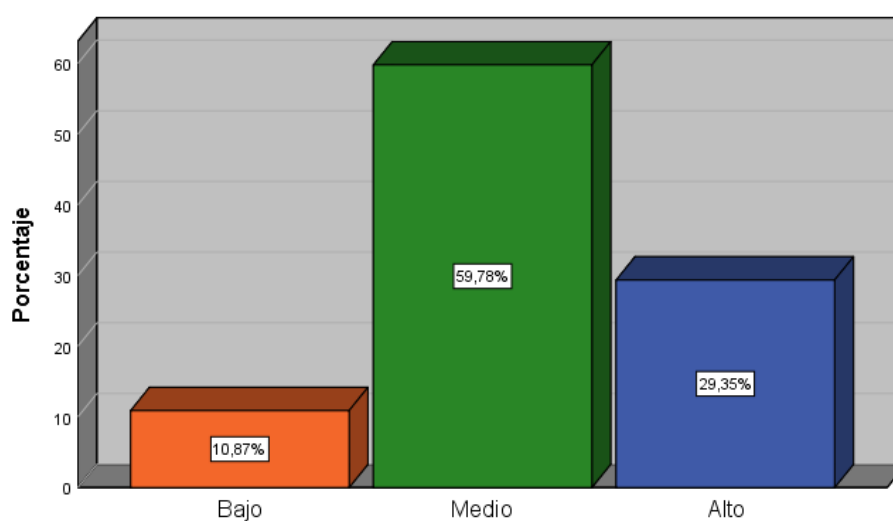


Fig. 10: Datos según la dimensión eficiencia

**Análisis e Interpretación:** Según los datos obtenidos de los trabajadores el 59.78% presentan una productividad en cuanto a la eficiencia a un nivel medio, el 29.35% presentan esta característica a un nivel alto y el 10.87% presentan una productividad en cuanto a su eficiencia en un nivel bajo.

## Contrastación de las hipótesis

### Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

H0: No existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

Tabla 14

*Prueba de correlación según Spearman entre la rotación del personal y la productividad*

			Rotación del personal	Productividad
Rho de Spearman	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	de 1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Productividad	Coefficiente de correlación	de ,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

### Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.691, considerado un nivel moderado y una significancia bilateral del 0.001 menor al rango exigido del 0.01, se pudo aceptar la hipótesis alterna, que menciona que existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, por lo cual se rechazó la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

H0: No existe relación significativa entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

Tabla 15

*Prueba de correlación según Spearman entre la insatisfacción y la productividad*

			Insatisfacción	Productividad
Rho de Spearman	Insatisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Productividad	Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

### Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.709, considerado un nivel alto y una significancia bilateral del 0.001 menor al rango exigido del 0.01, se pudo aceptar la hipótesis alterna, que menciona que existe relación significativa entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, por lo cual se rechazó la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

H0: No existe relación significativa entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

Tabla 16

*Prueba de correlación según Spearman entre los bajos sueldos y la productividad*

			Bajos sueldos	Productividad
Rho de Spearman	Bajos sueldos	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Productividad	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

### Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.716, considerado un nivel alto y una significancia bilateral del 0.001 menor al rango exigido del 0.01, se pudo aceptar la hipótesis alterna, que menciona que existe relación significativa entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, por lo cual se rechazó la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

H0: No existe relación significativa entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

Tabla 17

*Prueba de correlación según Spearman entre la mala integración del trabajador y la productividad*

			Mala integración del trabajador	Productividad
Rho de Spearman	Mala integración del trabajador	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Productividad	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

### Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.688, considerado un nivel moderado y una significancia bilateral del 0.001 menor al rango exigido del 0.01, se pudo aceptar la hipótesis alterna, que menciona que existe relación significativa entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, por lo cual se rechazó la hipótesis nula.



#### Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

H0: No existe relación significativa entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

Tabla 18

*Prueba de correlación según Spearman entre la mala selección del personal y la productividad*

			Mala selección del personal	Productividad
Rho de Spearman	Mala selección del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Productividad	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

#### Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.673, considerado un nivel moderado y una significancia bilateral del 0.001 menor al rango exigido del 0.01, se pudo aceptar la hipótesis alterna, que menciona que existe relación significativa entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, por lo cual se rechazó la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 5

Ha: Existe relación significativa entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

H0: No existe relación significativa entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.

Tabla 19

*Prueba de correlación según Spearman entre la falta de movilidad interna y la productividad*

			Falta de movilidad interna	Productividad
Rho de Spearman	Falta de movilidad interna	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Productividad	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

### Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.670, considerado un nivel moderado y una significancia bilateral del 0.001 menor al rango exigido del 0.01, se pudo aceptar la hipótesis alterna, que menciona que existe relación significativa entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, por lo cual se rechazó la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

Según los resultados obtenidos de los trabajadores el 61.96% perciben que hay una rotación del personal a un nivel medio, el 25.00% perciben que esto se da en un nivel bajo y el 13.04% perciben que la rotación del personal se da en un nivel alto. Así mismo el 60.87% presentan una productividad a un nivel medio, el 27.17% presentan una productividad a un nivel alto y el 11.96% presentan una productividad en un nivel bajo.

Finalmente, como conclusión general se comprobó que existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.691 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. En la cual estos resultados se contrastan con el estudio realizado por Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada: *Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo 2014*, donde se concluyó que ambas variables guardan relación directa y que en la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo, corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Existiendo una concordancia con la presente investigación ya que se encontró una relación significativa entre la rotación del personal y la productividad de los trabajadores de Sedapal.

Así mismo se encontró que existe relación significativa entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.709 representado este resultado como alto con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01., resultado que se contrasta con el estudio de Rueda y Plazas (2016) titulado: *“Causas asociadas a la rotación del personal operativo en la empresa Equipos, Talleres y Montajes S.A., Bogotá D.C.”* donde los resultados muestran que la gran mayoría de los encuestados están muy satisfechos con la actividad desarrollada y se refleja con un 75% luego el porcentaje que está medianamente satisfechos es de un 25% dejando un resultado generalmente positivo, finalmente

se concluyó que la rotación de personal en ETM está influenciada principalmente por las siguientes categorías: capacitación, jornada laboral y condiciones de higiene y seguridad en el trabajo. Además el nivel de educación incluido en la categoría de selección se afirma como un componente determinante en el grado de permanencia y compromiso del colaborador en ETM, puesto que una persona que no cuenta con aspiraciones académicas no posee criterios suficientes para tomar la mejor decisión que le permitan realizarse a nivel personal y laboral, lo que implica una discrepancia donde los resultado de la presente investigación en cuanto al insatisfacción se encuentra a un nivel medio, por lo cual es importante motivar al trabajador con capacitaciones, competencias etc., como la recomendación en la investigación del autor.

Así mismo se halló que existe una relación significativa entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial - Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.716 representado este resultado como alto con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01., resultado que se contrasta con el estudio de Cortez, Centeno, Ravinez y Díaz (2016) titulada: *Factores Determinantes de la Rotación laboral en los hoteles turísticos de tres a cinco estrellas en la Región Arequipa*, presentada a la Escuela de Posgrado CentruX Universidad Pontificia Universidad Católica. Lima - Perú, donde concluyó que los factores determinantes de la rotación laboral en el sector hotelero de la Región Arequipa están relacionados con la insatisfacción del trabajador al no cubrir sus expectativas. Lo cual concuerda con la investigación que determina la importancia de generar motivación en el trabajador como un buen sueldo que refleje sus capacidades y preparación lo cual comprobado en varias investigaciones que un trabajador motivado genera un buen desempeño y por ende su productividad mejora.

Por otra parte en la presente investigación se halló que existe relación significativa entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.688 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01., resultado que se

contrasta con el del autor Villegas (2014) titulado: *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera*, presentada a la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Donde se encontraron 8 causas de rotación de personal, internas y externas siendo las más recurrentes: ambiente de trabajo y otro trabajo, las que sumadas porcentualmente implican el 50% del 100% investigado. Asimismo, las causas de rotación menos recurrentes fueron las siguientes: salario, viaje a usa, mala actitud de servicio, familia, universidad y llamadas de atención. Se concluyó que la causa de rotación más significativa corresponde a otro trabajo, con el 35% de participación sobre el 100%. Lo que obtiene una concordancia con la presente investigación donde también se halló un nivel medio en cuanto a la mala integración del trabajador lo que genera una baja productividad, lo cual es perjudicial de la institución que ocasiones hará que el trabajador busque otro trabajo, es por ello que siempre hay que buscar la identificación del trabajador con la empresa logrando su pertenencia y permanencia.

Asimismo en la presente investigación se halló que existe relación significativa entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.673 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01., resultado que se contrasta con el del autor Lordanov (2016) titulado: *Diseño de un plan de mejoramiento de la productividad administrativa del área de servicio al cliente de una empresa de importación y comercialización de agroquímicos en proceso de crecimiento en Ecuador*. Donde se concluyó que existe una clara tendencia creciente de la productividad, que coincide con el inicio del trabajo de implementación, formando un escalón, que permite la determinación de nuevos media y límites del proceso correspondiente al período de implementación. Lo que obtiene una concordancia con la presente investigación ya que desde el inicio un buen plan de selección del personal es importante para generar una buena productividad proyectada en talentos bien elegidos acorde a las exigencias y expectativas de la institución.

Por último, en la presente investigación se halló que existe relación significativa entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.670 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01., resultado que se contrasta con el del autor Macario (2018) titulado: *Rotación de personal y clima organizacional. Estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango. Guatemala.* Donde se concluyó que la índice rotación de personal y el clima organizacional son sanos. Por lo tanto, se puede comprender que la perspectiva de los colaboradores se mantiene positiva, sin embargo, sí se pudo identificar que existen aspectos a mejorar tales como estrategias para retener al talento humano con mayor potencial, crear incentivos que alienten al colaborador a desempeñar sus labores y la utilización de herramientas científicas para conocer las variables de estudio. Lo que obtiene una concordancia con la presente investigación en cuanto a lo necesario de una movilidad interna ya que esto genera una motivación en el trabajador a mejorar para ser promovido o trasladado a un area que desarrollo mejor sus habilidades mejorando el nivel productivo.

## **V. Conclusiones**



- Primera:** Existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial - Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.691 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.
- Segunda:** Existe relación significativa entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.709 representado este resultado como alto con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.
- Tercera:** Existe relación significativa entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.716 representado este resultado como alto con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.
- Cuarta:** Existe relación significativa entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial - Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.688 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.
- Quinta:** Existe relación significativa entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial - Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.673 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.
- Sexta:** Existe relación significativa entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial - Comas 2018, según la correlación de Spearman de 0.670 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Se recomienda a los directivos de Sedapal y al area de recursos humanos realizar encuestas a los trabajadores para indagar sobre sus los problemas existentes, las falencias en los derechos del trabajador, así como entrevistas con el jefe de la oficina comercial sobre el potencial y desempeño de sus trabajadores y el clima laboral en que se desarrollan, para evaluar posibles ascensos o cambios de area.
- Segunda:** Se recomienda al jefe de la oficina comercial de Sedapal tratar de motivar a sus trabajadores mediante charlas, premios a la productividad, incluso buscando capacitaciones para mejorar sus habilidades, todo ello para que le trabajador sienta la consideración que necesita, para desempeñar labores de una manera más acorde con los objetivos del area y de la institución.
- Tercera:** Se recomienda a los directivos de Sedapal y al area de recursos humanos conjuntamente con el jefe de la oficina comercial, realizar evaluaciones periódicas a cada trabajador para poder realizar un aumento a sus ingresos acorde a la productividad, mediante bonos al cumplimiento o si es que califican un amento fijo del sueldo.
- Cuarta:** Se recomienda al jefe de la oficina comercial de Sedapal evaluar el clima organizacional que se desarrolla en su área al fin de identificar los posibles conflictos entre los trabajadores, así como la identificación con la institución que presenten ellos, para poder tomar acciones que busque el equilibrio entre las relaciones interpersonales y las expectativas que tengan los trabadores respecto a los objetivos del area y generar una buena integración del trabajador.
- Quinta:** Se recomienda a los directivos de Sedapal supervisar el área de recursos humanos y evaluar sus procesos de selección de personal a fin de estar acorde con las exigencias de la institución, buscando efectuar una modernización de los procesos, al fin de lograr una selección de personal más efectiva.

**Sexta:** Se recomienda al jefe de la oficina comercial de Sedapal en conjunto con la oficina de recursos humanos, buscar la movilidad interna periódica de los trabajadores de la oficina comercial, buscando una oxigenación del área y la búsqueda del nuevo talento y el ascenso de la experiencia a otras áreas todo ello para mejorar la productividad de la institución.

## **VIII. Referencias**

- Asch, J. (2015) *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Universidad Fidélitas, Costa Rica.
- Aiteco (2017) *Que es un equipo de trabajo*. Aiteco Consultores, SL. Administración Pública. España.
- Alva, J. y Juárez, J. (2014) *Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo 2014*. Perú.
- Aparicio, T. (2016) *La insatisfacción laboral*. Psicóloga clínica. Psicóloga escolar. Centro de Psicología Alarcón. Granada. España.
- Arias, L. (2016) *Beneficios laborales y la estructura remunerativa de los trabajadores de las empresas constructoras del distrito de Ate. Lima. Año 2014*. Universidad Nacional del Callao. Perú.
- Avila, S., Guerra, R. y Mendoza, K. (2017) *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Gestión y Alta Dirección. Perú.
- Calvo, H. (2015) *Vínculo emocional, la clave para el desarrollo profesional dentro de la empresa*. Grupo Blc. España.
- Céspedes, N; Lavado, P. y Ramírez, N. (2016) *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Universidad del Pacífico. Perú.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Octava edición. Respecto a la octava edición en español por McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cortez, E. Centeno, R Ravinez, R. y Díaz, M. (2016) *Factores Determinantes de la Rotación laboral en los hoteles turísticos de tres a cinco estrellas en la Región Arequipa*, presentada a la Escuela de Posgrado CentruX Universidad Pontificia Universidad Católica. Lima – Perú.
- Criollo, L. (2014) *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* Universidad Central del Ecuador.
- Debitoor (2016) *Glosario de contabilidad*. Plataforma de contabilidad programas de facturación. España.
- Diario el Peruano (2016) *Crecimiento laboral*. Diario el peruano prensa nacional. Perú.

- Domínguez, R., & Sánchez, F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – planta Trujillo 2013*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Facho, J. (2017) *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*. Perú.
- Galindo, M. y Ríos, V. (2015) “*Productividad*” en *Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, agosto 2015*. México DF: México ¿cómo vamos? \*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, A. (2015) *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Jaramillo, R. (2012) *Trabajo en equipo*. Departamento de capacitación y desarrollo de habilidades, ministerio del trabajo México.
- Lordanov, P. (2016) *Diseño de un plan de mejoramiento de la productividad administrativa del área de servicio al cliente de una empresa de importación y comercialización de agroquímicos en proceso de crecimiento en Ecuador*, presentada a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Ecuador.
- Macario, F. (2018) *Rotación de personal y clima organizacional. Estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango*. Guatemala.
- Mogollón, R. (2016), *Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*, Perú.
- Moreno, A. (2018) *¿Por qué es importante promover el crecimiento laboral dentro de la empresa?* Líneas y diseño. Medellín Colombia.
- Moya, E. (2014) *Subsistemas de desarrollo*. Venezuela.
- Otero, M. (2016), *Plan de Mejora de la Gestión de Rotación de Personal y Siniestralidad para la División de Operaciones de una empresa Contratista Minera*, presentada a la universidad del Pacifico. Perú

- Paredes, M. (2011). *Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala*. Tesis de Maestría. Universidad Panamericana. Guatemala. Obtenido el 24-05-2012, disponible en: [http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc\\_view/316-t-ec3-169-p227](http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc_view/316-t-ec3-169-p227).
- Perú 21 (2018) *Perú tiene uno de los sueldos mínimos más bajos de América Latina*. Carlos Morales, Diario "Perú 21". Perú.
- Pineda, M. (2013). *"Análisis de la productividad y sus determinantes en el sector de la construcción del Ecuador en base al censo económico"*. Ecuador.
- Rueda, M. y Plazas. L. (2016), *Causas asociadas a la rotación del personal operario en la empresa Equipos, Talleres y Montajes S.A., Bogotá D.C.*, presentada a la Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia.
- Toro, A. (1992) *Desempeño y productividad: contribuciones de la psicología ocupacional*. Editorial Cincel Colombia.
- Villares, H. (2014). *Asociatividad y productividad de las PYMEs del Ecuador para el año 2010*. Ecuador.
- Villegas, F. (2014), *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera*, presentada a la Universidad Rafael Landívar. Guatemala.



## **Anexos**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

<b>Título:</b> Rotación de personal y productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial Comas - 2018.						
<b>Autora:</b> Bach. Betzabe Judith Salazar Suarez						
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>Problemas específicos 1 ¿Cuál es la relación entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?</p> <p>Problemas específicos 2 ¿Cuál es la relación entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?</p> <p>Problemas específicos 3 ¿Cuál es la relación entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la insatisfacción y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre los bajos sueldos y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la mala integración del trabajador y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.</p>	<b>Variable 1: Rotación de Personal</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
			Insatisfacción	Equipo de trabajo Efectividad Vínculo emocional Desempeño Compenetración Crecimiento	1,2,3,4,5,6	Totalmente en desacuerdo (1)
			Bajos Sueldos	Competencias Beneficios Obligación Expectativas Permanencia Mercado laboral Compromiso	7,8,9,10,11,12	Desacuerdo (2)
			Mala integración del trabajador	Profesionalismo Pertenencia Relaciones Interpersonales	13,14,15,16,17,18	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo (3)
Mala Selección del Personal	Flujo del personal Falta de Actitud Perfil inadecuado	19,20,21,22,23,24	De acuerdo (4)			
Falta de Movilidad Interna	Transferencias Promociones Democión	25,26,27,28,29,30	Totalmente de acuerdo (5)			

			<b>Variable 2: Productividad</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Problemas específicos 4 ¿Cuál es la relación entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?	oficina comercial -Comas 2018.  Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.	Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la mala selección del personal y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.	Objetivo	Medibles Específicos Realistas Congruente	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10	Nunca (1)
Problemas específicos 5 ¿Cuál es la relación entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018?	Objetivo específico 5 Determinar la relación entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.	Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la falta de movilidad interna y la productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial -Comas 2018.	Eficacia	Capacidad Procesos Resultados	11,12,13,14 ,15,16,17,1 8,19,20	Casi nunca(2) A veces(3)
			Eficiencia	Tiempo Esfuerzo Medios	21,22,23,24 ,25,26,27,2 8,29,30	Casi siempre(4) Siempre(5)
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo	<b>Población:</b>  120 trabajadores  <b>Tamaño de muestra:</b>  92 trabajadores.	<b>Técnica: Encuesta</b>  <b>Instrumento: Cuestionario</b>	<b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de frecuencia y figuras en barras  <b>INFERENCIAL:</b> Prueba no paramétrica/ Correlación de Spearman			

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS

### Cuestionario de la rotación del personal

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel de productividad, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Gracias por su cooperación

Edad ( )

Sexo M ( ) o F ( )

Nº	ITEMS	ESCALA				
		S	CS	AV	CN	N
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>DIMENSION 1: INSATISFACCION</b>						
1	Considera usted que la integración del equipo de trabajo disminuye la motivación en su institución.					
2	Considera usted que el estrés laboral interfiere con el plan de trabajo de su área.					
3	Considera usted que tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo					
4	Considera usted que el respaldo de su silla es el correcto para realizar su trabajo					
5	Considera usted que el equipo de cómputo es el adecuado					
6	Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe					
<b>DIMENSION 2: BAJOS SUELDOS</b>						
7	Considera usted que las remuneraciones son equitativas en la institución					
8	Considera usted que sus funciones están en proporción a su remuneración.					
9	¿Considera usted que la institución se preocupa en capacitar a los trabajadores?					
10	Considera usted que en la institución existe igualdad de oportunidades entre los empleados					

11	Considera usted que está preparado para realizar tra función con una mejor remuneración					
12	Considera usted que su actual remuneración cubre sus necesidades inmediatas					
<b>DIMENSION 3: MALA INTEGRACION DEL TRABAJADOR A LA ORGANIZACIÓN</b>						
13	Considera usted que está comprometido con su área de trabajo					
14	Considera usted que cuando desempeña su trabajo lo hace con profesionalismo					
15	Considera usted que cuenta con estabilidad en su puesto de trabajo					
16	Considera usted que sus funciones están debidamente limitadas					
17	Considera usted que las relaciones interpersonales afectan su desempeño					
18	Considera usted que es tomado en cuenta por su jefe					
<b>DIMENSION 4: MALA SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>						
19	Considera usted adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe					
20	Considera Usted que su jefe es participativo					
21	Considera usted que el bajo desempeño puede causar una rotación de personal					
22	Considera usted que la labor asignada se ajusta a sus funciones					
23	Considera usted que le gustaría permanecer en su puesto de trabajo					
24	Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe					
<b>DIMENSION 5: FALTA DE MOVILIDAD INTERNA (PROGRAMA DE ASCENSOS Y TRASLADOS)</b>						
25	Considera usted que es posible una promoción basada en resultados					
26	Considera usted que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe					
27	Considera usted que existe muchos cambios injustificados de puesto de trabajo					
28	Considera usted que puede desarrollar otras funciones adicionales a las establecidas					
29	Considera usted que las promociones dadas en su organización son justas					
30	Considera usted que está preparado para lograr una promoción de mejora					

## Cuestionario para medir la variable Productividad

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel percibido de la productividad, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Gracias por su cooperación

Edad ( )

Sexo M ( ) o F ( )

Nº	ITEMS	ESCALA				
		S	CS	AV	CN	N
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>DIMENSION 1: OBJETIVO</b>						
1	Considera usted que realiza el esfuerzo suficiente en su trabajo para la consecución de los objetivos					
2	Considera usted que, si se tomaran en cuenta sus recomendaciones, se superarían las dificultades					
3	Considera usted que es importante tener claro los objetivos de la institución					
4	Considera usted que su conocimiento y experiencia aportan a la gestión					
5	Considera usted que es importante la capacitación en el cargo que desempeña					
6	Considera usted que el trabajo en equipo es importante					
7	Considera usted que las opiniones de sus compañeros son importantes para el logro de los objetivos					
8	Considera usted que su trabajo es oportuno					
9	Considera usted que lo toman en cuenta para asignarle una labor importante					
10	Considera usted que en su trabajo pueda tener un mejor desempeño					
<b>DIMENSION 2: EFICACIA</b>						
11	Considera usted suficiente las herramientas que le brindan para desarrollar su labor					
12	Considera usted importante las charlas motivadoras					
13	Considera usted que desarrolla su labor en forma eficaz					
14	Considera usted que valoran su trabajo					
15	Considera usted que su trabajo porta a lograr la eficacia en su organización					
16	Considera usted adecuado el nivel de exigencia de su jefe					
17	Considera usted que de manera justa supervisan las tareas asignadas					

18	Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo					
19	Considera usted importante la identificación con su institución					
20	Considera usted que valoran su trabajo como parte del crecimiento de la institución					
<b>DIMENSION 3: EFICIENCIA</b>						
21	Considera usted estar satisfecho con su trayectoria en la institución					
22	Considera usted que la autoevaluación permite conocer los resultados obtenidos					
23	Considera usted estar de acuerdo con las metas que le fueron asignadas					
24	Considera usted que la comunicación es importante para una institución eficiente					
25	Considera usted importante el compañerismo en su organización					
26	Considera usted que todos aportan a las metas de la organización					
27	Considera usted que su jefe le brinda las ideas de mejora que necesita					
28	Considera usted que su trabajo es valorado					
29	Considera usted que produce más de lo establecido					
30	Considera usted que existe un control de calidad de las labores que realiza.					

**ANEXO 03: Base de datos de las variables:****Base de datos de la variable rotación del personal**

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30
1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2
4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3
5	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2
6	2	3	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2
7	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3
8	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3
9	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2
10	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1
11	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
12	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2
13	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3
15	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2
16	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
17	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2
18	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3



19	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	
20	2	3	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	
21	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3		
22	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	
23	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	
24	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	
25	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
26	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	
27	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
28	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	
29	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	
30	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
31	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	
32	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	
33	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	
34	2	3	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	
35	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	
36	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	
37	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	
38	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	
39	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
40	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	
41	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
42	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	
43	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	
44	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2

45	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	
46	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	
47	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	
48	2	3	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	
49	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	
50	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	
51	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	
52	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	
53	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
54	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	
55	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
56	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	
57	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	4	2	
58	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
59	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	
60	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	3	
61	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	
62	2	3	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	
63	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	
64	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	
65	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	
66	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	
67	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
68	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	
69	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
70	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	



Base de datos de la variable productividad

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30
1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
3	5	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3
4	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2
5	2	2	4	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3
6	2	3	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4
7	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3
8	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3
9	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2
11	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
12	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3
13	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3
14	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3
15	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
16	5	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3
17	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2
18	2	2	4	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3
19	2	3	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4
20	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3
21	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3
22	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3
23	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2
24	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3

25	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	
26	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	
27	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	
28	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
29	5	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	
30	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	
31	2	2	4	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	
32	2	3	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	
33	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	
34	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	
35	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	
36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	
37	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
38	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	
39	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	
40	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	
41	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
42	5	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	
43	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	
44	2	2	4	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	
45	2	3	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	
46	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	
47	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	
48	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	
49	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	
50	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	
51	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	
52	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	
53	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	
54	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
55	5	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	

56	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2
57	2	2	4	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3
58	2	3	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4
59	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3
60	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3
61	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3
62	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2
63	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
64	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3
65	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3
66	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
67	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3
68	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3
69	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3
70	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
71	5	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3
72	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2
73	2	2	4	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3
74	2	3	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4
75	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3
76	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3
77	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3
78	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2
79	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
80	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3
81	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3
82	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3
83	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
84	5	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3
85	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	2
86	2	2	4	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3

87	2	3	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4
88	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3
89	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	5	2	3
90	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3
91	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2
92	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3

## ANEXO 04: Prueba de confiabilidad de alfa de Crombach de las variables

### Confiabilidad de la variable rotación del personal

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	92	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	92	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	30

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	54,54	105,491	,091	,875
Item02	54,94	101,761	,280	,851
Item03	54,91	93,610	,800	,841
Item04	54,57	96,134	,575	,885
Item05	54,80	92,635	,726	,821
Item06	53,83	109,558	,365	,900
Item07	54,49	107,257	,251	,898
Item08	54,94	101,761	,280	,891
Item09	54,86	90,597	,849	,878
Item10	54,54	105,491	,091	,895
Item11	54,94	101,761	,280	,891
Item12	54,80	92,341	,784	,880
Item13	54,60	93,365	,762	,881
Item14	54,57	96,134	,575	,885
Item15	54,80	92,635	,726	,881
Item16	53,83	109,558	,365	,903
Item17	54,49	107,257	,251	,898
Item18	54,94	101,761	,280	,891
Item19	54,54	105,491	,091	,875
Item20	54,94	101,761	,280	,851
Item21	54,91	93,610	,800	,841
Item22	54,57	96,134	,575	,885
Item23	54,80	92,635	,726	,821
Item24	53,83	109,558	,365	,900
Item25	54,49	107,257	,251	,898
Item26	54,94	101,761	,280	,891
Item27	54,86	90,597	,849	,878
Item28	54,54	105,491	,091	,895
Item29	54,94	101,761	,280	,891
Item30	54,80	92,341	,784	,880



## Confiabilidad de la variable productividad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	92	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	92	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	30

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	39,63	39,358	,392	,876
Item02	39,46	32,726	,404	,824
Item03	39,54	29,550	,599	,854
Item04	38,89	34,045	,371	,819
Item05	38,97	31,911	,609	,732
Item06	39,46	33,726	,332	,850
Item07	39,60	37,188	,182	,882
Item08	39,60	33,247	,502	,842
Item09	39,57	30,782	,506	,734
Item10	38,83	32,852	,320	,851
Item11	39,11	31,751	,610	,831
Item12	39,69	36,575	,053	,868
Item13	39,54	31,608	,474	,738
Item14	39,63	29,005	,631	,820
Item15	38,86	32,538	,516	,738
Item16	39,34	35,467	,053	,880
Item17	39,46	35,844	,010	,883
Item18	39,51	29,610	,554	,828
Item19	38,86	32,244	,387	,845
Item20	39,60	36,894	,111	,881
Item21	39,60	33,247	,502	,842
Item22	39,57	30,782	,506	,734
Item23	38,83	32,852	,320	,851
Item24	39,11	31,751	,610	,831
Item25	39,69	36,575	,053	,868
Item26	39,54	31,608	,474	,738
Item27	39,63	29,005	,631	,820
Item28	38,86	32,538	,516	,738
Item29	39,34	35,467	,053	,880
Item30	39,46	35,844	,010	,883

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Felipe Guizado Oscoco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Rotación de personal y productividad en los trabajadores de SEDAPAL, oficina comercial Comas - 2018**", del (de la) estudiante **Salazar Suarez, Betzabe Judith**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de enero del 2019



---

**Dr. Felipe Guizado Oscoco**

DNI: 31169557

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Rotación de personal y productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial Comas - 2018.**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**  
Bach. Betzabe Judith Salazar Suarez

**ASESOR:**  
Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**  
Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

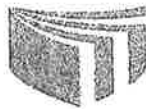
23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	3 %
2	gestopolis.com	2 %
3	www.gestopolis.com	2 %
4	prezi.com	2 %
5	es.acribd.com	2 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
8	enra-economia2.blogg...	1 %
9	www.counsellero.com	1 %
10	Entregado a Colegio Ch...	1 %
11	www.shideboom.com	1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
SALAZAR SUAREZ, BETZABE JUDITH.
D.N.I. : 09629739
Domicilio : Jr. CHASQUITAMBO 371 Pq. NARANJAL
Teléfono : Fijo : 5220823 Móvil : 993843380
E-mail : betzy.3914@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[X] Tesis de Posgrado
[ ] Maestría [ ] Doctorado
Grado : MAESTRA
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
SALAZAR SUAREZ, BETZABE JUDITH

Título de la tesis: ROTACION DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE SEDAPAL, OFICINA COMERCIAL COMAS - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : [Signature]

Fecha : 02/03/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BETZABE JUDITH SALAZAR SUAREZ

INFORME TÍTULADO:

Rotación de Personal y  
Productividad en los Trabajadores de  
Sedapel, Oficina Comercial Comos - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 25 de enero 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Unanimidad.



[Signature]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN