



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA CON LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVEX, EN LA CIUDAD DE
LIMA, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

GRACIELA MILAGROS BONIFACIO QUISPE

ASESORA

Dra. NÉRIDA REY CÓRDOVA DE VELÁZQUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña),
Bonifacio Quispe Graciela Milagros.

Cuyo título es: " LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA CON LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVEX, EN LA CIUDAD DE LIMA, AÑO 2016"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (numero) DIECISÉIS (letras).

Los Olivos ,05 de diciembre del 2016



Dr. Díaz Saucedo Antonio
PRESIDENTE



Mg. Rosales Domínguez Edith
SECRETARIO



Dra. : Rey Córdova Nerida
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mi querida madre, por su apoyo incondicional, por inculcarme valores y las ganas de ser mejor cada día, me ha brindado la fortaleza necesaria para lograr mis metas. Gracias por siempre creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme salud y por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños. A mis amigos y mí enamorado Joshep por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo.

A mis profesores de toda la carrera de administración, por su exigencia y comprensión, quienes con sus conocimientos, experiencia y direccionamiento ayudaron a materializar dicha tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Bonifacio Quispe Graciela Milagros con DNI N° 70945762, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016



Bonifacio Quispe Graciela Milagros

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVEX, EN LA CIUDAD DE LIMA, AÑO 2016”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Bonifacio Quispe Graciela Milagros

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	10
1.2.1 Antecedentes internacionales	13
1.2.2 Antecedentes nacionales	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Rotación del personal - teoría de Herzberg	15
1.3.1 Productividad - teoría de la productividad marginal.	17
1.4 Formulación de problema	18
1.4.2 Problemas específicos	19
1.5 Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis	20
1.6.2 Hipótesis específicas	20
1.7 Objetivos	21
1.7.2 Objetivos específicos	21
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de Investigación	22
2.1.1. Tipo de Investigación	22
2.1.2. Nivel de Investigación	22
2.2 Operacionalización de variables	23
2.3 Población y muestra	24
2.3.2 Muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Método de investigación	27
2.6 Aspectos éticos	28

III.	RESULTADOS	29
3.1	Prueba de normalidad	29
3.2	Contrastación de hipótesis	30
3.3	Tabla de frecuencia - Gráfico de sectores	33
3.3.1	Variable rotación del personal	33
3.3.2	Variable productividad	35
IV.	DISCUSIÓN	37
V.	CONCLUSIONES	40
VI.	RECOMENDACIONES	41
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	42
	ANEXOS	44

RESUMEN

En la presente investigación que se realizó a la empresa Servex, en la Ciudad de Lima, se planteó el siguiente objetivo, el mismo que es conocer la influencia que existe entre la rotación del personal y la productividad en la empresa Servex, en la Ciudad de Lima, año 2016

Esta investigación se ha realizado con una muestra significativa tomando como población a 180 trabajadores de la empresa Servex, el total de la muestra conformada es de 122 trabajadores. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario de escala de Likert, para este estudio se utilizó un total de 12 Items para las dos variables.

La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de Crombach. Una vez recolectados los datos, dicha información fue ingresada al sistema SPSS V. 21.0 para su respectivo procedimiento de análisis e interpretación. Teniendo como resultado que la rotación del personal si tiene influencia significativa con la productibilidad en la empresa Servex, en la Ciudad de Lima

Por lo tanto esto nos llevó a la conclusión de que si existió una gran influencia por parte de la rotación del personal con respecto a la productividad en la empresa Servex, en la Ciudad de Lima, año 2016.

Palabra claves: Rotación del personal, productividad.

ABSTRACT

In this research that was done to the company Servex, in the City of Lima, the next target was raised, the same thing is to know the influence between staff turnover and productivity in the company Servex, in the City Lima, 2016

This research was conducted with a representative sample population taking as 180 workers of the company Servex, the total sample is composed of 122 workers. Data were collected through a Likert scale questionnaire for this study a total of 12 items was used for the two variables.

The reliability of these surveys was calculated through the coefficient alpha Crombach. Once the data is collected, the information was entered into SPSS 21.0 V. respective procedure system for analysis and interpretation. With the result that staff turnover has significant influence if the reducibility in the company Servex, in the City of Lima

So this led us to the conclusion that if there was a major influence by the rotation of staff regarding productivity in the company Servex, in the City of Lima, 2016.

Key words: Staff turnover, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Una organización está destinada según sus colaboradores, conocimientos, habilidades, esfuerzos y la motivación con la que cumplen sus actividades laborales, reflejándose en el buen manejo de recursos constituyéndose de esta manera en una poderosa, para así cumplir resultados que gusten a cada colaborador particularmente a la organización que pertenezcan. Es relevante que el factor humano constituye como un recurso importante que posee una empresa, de tal manera que se debe potenciar este recurso, siendo un reto para las organizaciones saber cuando están motivados y satisfechos los colaboradores vinculados a estas, reflejando así el grado de productividad de la fuerza laboral y el compromiso para cumplir los objetivos de la organización. Por lo que cuando aparezcan percances afectaran el equilibrio laboral en una organización, repercutiendo los procesos de esta, también repercute en la estabilidad del personal por áreas. De manera general detrás de una constante rotación de colaboradores es debido a desmotivaciones, descontentos e insatisfacciones laborales que a la vez son influenciados por la mala e insuficiente gestión de talento humano.

Con el presente estudio se pretende exponer determinadas reflexiones que se relacionan a la rotación del personal y cuáles son los principales causales en las organizaciones obteniendo esta información como resultante de diferentes estudios realizados, también determinaremos como afectan las rotaciones en la producción de la organización, y cual son las motivaciones para realizar estas fluctuaciones laborales ya que se hace de manera constante en muchas organizaciones repercutiendo en corto y a largo plazo.

1.2 Trabajos previos

Millán (2006) en el estudio con título “Rotación del personal”, tesis para obtener el título de Licenciado en Ciencias Sociales y Humanidades de la universidad autónoma metropolitana de México D.F. Tuvo como objetivo este estudio brindar el conocimiento sobre los cimientos y características más relevantes sobre los recursos humanos, siendo estos vitales para que la fuerza laboral y organización subsista. La muestra del estudio

estuvo conformada por 24 colaboradores que realizar sus labores en los módulos de atención, estos tienen una educación mínima, y sus horarios laborales son de 6:00 am a 14:00 pm o de 13 pm a 21 pm de lunes a viernes. En el horario matinal laboran dos colaboradores que se encargan de la caja y una en operación para la preparación del café, en el horario de la tarde un colaborador realizar las funciones de caja y preparación del café, en cada horario hay un colaborador que realizar la limpieza pero estas no están dentro de la muestra del estudio. La recomendación fue la constancia que se debe dar para capacitar a los colaboradores para manejar la cafetera y también para realizar el corte de caja porque no hay un personal que brinde esta información de tal manera que aprenden a usar mientras observan como otros compañeros realizan estos cortes, la información para cumplir las labores no está bien definida. También se recomienda la entrega de incentivos económicos, así motivaran moralmente a los colaboradores ya que se sentirán apoyados respondiendo de manera satisfactoria cuando cumplan sus labores. Es también relevante que el colaborador sea escuchado y que tenga presente esto porque vera que se toma consideración sus opiniones haciendo que se expresen en las juntas con los colaboradores, así estas expresiones serán de manera directa con la directiva, también podrá expresar su disconformidad en algunos aspectos de las actividades que realicen en la organización o en otras que no le competan.

De igual manera es importante que el colaborador reconozca la objetividad de sus actividades laborales ya que así podrá adaptarse y realizar las estrategias, metas y valores que la organización tenga, porque el carácter de la información no solo está reflejada la visión de esta y el colaborador debe apoyar para concretarlo. Se propone tomar en cuenta donde residen los colaboradores para que así puedan asignar de manera más adecuada los módulos de atención donde la empresa brinda su servicio y productos, ya que esto ayudara a evitar faltas y tardanzas.

Cabrera (2011) hizo la recomendación, que las organizaciones deben enfocarse en los procesos para realizar una buena gestión, y así reducir la rotación de los colaboradores, entre estas recomendaciones:

- El salario que perciban por las actividades laborales realizadas, debe ser aumentada a través de bonos por su desempeño, y al concretar objetivos; también este sueldo variara por el tiempo laborado en la organización.
- Realizar un mejor control al supervisar a los colaboradores, mejorar la respuesta del supervisor hacia estos, por lo tanto sería adecuado propiciar cursos para la gestión del

talento humano a los supervisores, ya que estos son en su mayoría son ingenieros o arquitectos, y que tienen una falta de información para manejar el personal.

- Controlar las rotaciones de los colaboradores mediante registros, ya que proporcionan a la organización una manera adecuada y ordenada para saber quiénes son los colaboradores estables, ya que estos muestran una conciencia sobre los percances en la entidad, haciendo que sean la base para la solución de estos percances.

Pichucho (2008) realizó el estudio con título “Propuesta para disminuir la rotación del personal y el ausentismo del Call Center 104 de Andinatel S.A”, su estudio fue realizado para obtener el grado de ingeniero administrativo de organizaciones y RRHH de la universidad tecnológica

Equinoccial de Quito. El estudio tuvo la finalidad de realizar un diseño de propuesta para disminuir que los colaboradores roten constantemente en el call center 104 de Andinatel S.A., para así realizar acciones que reviertan esta problemática, y así poder lograr la calidad y eficiencia al momento de brindar los servicios que ofrecen. El estudio es de tipo explicativa, de observación y correlacional, la población para el estudio eran los colaboradores que realizaban sus labores en la planta y aquellos colaboradores que están laborando por un contrato de tercerización teniendo así una relación dependiente con la organización por servicios de abastecimiento de personal. La muestra del estudio constara de 77 colaboradores, de los cuales 42 colaboradores serán de la organización y 35 colaboradores que están tercerizados. Se concluyó que la rotación de los colaboradores es de 57,14% el cual determina un porcentaje alto en el sector ecuatoriano ya que el índice porcentual saludable es de 15%.

Por el alto porcentaje en la organización de rotación ha ocasionado deficiencias en el servicio para informar a los clientes, problemas operativos en los horarios diurnos laborales, una motivación baja, entre otros aspectos. Este estudio menciona que la variable de rotación de los colaboradores tiene similitud a la variable presentada para esta investigación.

Mejía, S (2012) en el estudio con título “Evaluación de desempeño con enfoque con las competencias laborales”. Tuvo la finalidad principal, la identificación de aspectos potenciales, la remuneración según la productividad, el incremento del desempeño de actividades, incentivar la implicancia de los colaboradores para cumplir objetivos organizacionales. El estudio concluyó con la demostración que para evaluar por características laborales, se debe tomar en cuenta la identificación del rendimiento del

colaborador y la productividad de sus actividades laborales.

Aguilar (2013) realizó el estudio con título “Calidad de vida y Desempeño laboral en docentes de la UGEL 06 Vitarte, Lima, 2012”m el cual tuvo como objeto principal la determinación de la correlación existente entre calidad de vida y las funciones laborales en docentes de la UGEL 06 Vitarte. Este estudio concluyó que si existe una correlación alta y de significancia entre las variables del estudio según los docentes de la UGEL 06, lo cual refiere que a una mayor calidad de trato al colaborador habrá un mayor desempeño de sus actividades laborales del docente.

1.2.1 Antecedentes internacionales

Uría (2011) realizó la tesis con título “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. De la ciudad de Ambato, Ecuador“, para optar la maestría en gestión de recursos humanos en la universidad técnica de Ambato, tuvo como objeto general la determinación de incidencias del ambiente laboral de la organización en el desempeño laboral de los colaboradores de Ándelas Cía., el estudio fue de enfoque cualitativo en el modelo de bibliografía documentada, el instrumento usado fue una encuesta también se realizaron entrevistas; también fue un estudio de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, la muestra del estudio estuvo compuesta de 36 individuos pertenecientes a la Cía. Se concluyó del estudio que los colaboradores son repercutidos por el líder autocrático, ya que no acepta que estos aporten con ideas cohibiéndolos de poder dar de cierta manera un valor agregado en sus actividades laborales; repercutiendo en su desempeño laboral; también se hizo determinar si no se fomenta las labores en equipo ocasionaría la ausencia de compañerismo y que los colaboradores no participen en los procesos empresariales de tal manera que el compromiso organizacional no esté presente. La inexistencia de motivación en los colaboradores se vio reflejada en el estudio y la razón era porque no reconocían sus actividades laborales los directivos.

Alcalá (2011) es el estudio titulado “Clima Organizacional en una institución pública de educación superior”, que realizó para optar el grado profesional de licenciado en administración en la Universidad Papaloapan. Este estudio tuvo la finalidad general de realizar una evaluación del clima laboral en una entidad pública que brinda educación superior; el estudio fue de corte transaccional de tipo correlacional, la muestra estuvo

compuesta por 111 colaboradores (Administrativos y académicos), el instrumento usado para el estudio fue creado por Stringer y Litwin el cual se enfoca en detectar la características principales en una organización. Se concluyó del estudio que los colaboradores de 40 años y que tengas más realizar un mejor proceso al cumplir sus actividades laborales por la experiencia que tiene ya que les brinda seguridad, resolviendo los problemas o dificultades y peligros cuando laboran. También se determinó que las operaciones realizadas fueron mejor percibidas cuando se trataba de peligros, debiéndose a que el área encargada de estas operaciones realizan actividades rutinarias que no representan desafíos para los colaboradores percibiendo la seguridad realizando estas actividades.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Rivas (2006) realizó el estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del docente de las escuelas Zulianas de Avanzadas”, el cual fue para optar el grado profesional de licenciado en Administración; el objetivo general fue la determinación de incidencias del clima y satisfacción laboral de los profesores del centro educativo Zulianas de Avanzadas. El estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 49 profesores, el cual se le aplicó un cuestionario de 40 preguntas. Los resultados estadísticos de la prueba de correlación de r de Pearson fue la relación significativa moderada de 0,410 por parte de las variables estudiadas. Concluyendo así que existen en los centros educativos: directores con características de líderes participativos, que tienen una adecuada comunicación con los profesores, y son autónomos en la realización de sus labores. De igual manera se determinó que no hay reconocimientos a los profesores por sus labores, la ausencia de prácticas de igualdad en las interrelaciones laborales y en el equipo educativo. De igual manera los profesores están motivados para el cumplimiento de objetivos, pero están insatisfechos por la remuneración que perciben, la ausencia de conocimiento aumentado así el índice de ausentismo de los profesores.

Núñez y Chiang (2009) en el estudio titulado “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de informática y Sistema de Información”, con el cual obtuvo el título profesional de licenciado en Marketing, la finalidad del estudio fue determinar la relación del clima y la satisfacción laboral en

equipos laborales conformado por profesores de informática y sistemas informativos. El estudio fue descriptivo – correlacional, la muestra está compuesta por profesores e investigadores que pertenecen a 3 grupos laborales: el primer grupo pertenece a una Universidad Española privada y el segundo y tercer grupo a una Universidad chilena estatal; se realizó un instrumento de 70 preguntas repartido en 3 escalas: ambiente, satisfacción con las labores realizadas y en el área donde realiza sus actividades. De la información obtenida se determinó que los equipos de colaboradores pertenecientes a un área universitaria tienen un ambiente organizacional relacionado positivamente y significativamente con la satisfacción laboral y satisfacción con el equipo con el cual labora. También se concluyó que existe diferencias notorias entre los 3 equipos laborales, entre estas son que docentes del equipo español, tienen mejores cualidades estadísticas significativas con respecto al equipo laboral chileno basándose en la 3 variables del estudio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Rotación del personal - teoría de Herzberg

Herzberg (1950) menciona a través de esta teoría la existencia de 2 componentes diferenciados y correlacionados con satisfacer o no a los colaboradores. Por una parte existen los componentes de higiene o insatisfacción, y por otra parte los componentes de motivación o satisfacción.

De igual manera Herzberg hace una descripción de las actitudes de los individuos en sus cargos laborales, planteando por tal motivo que la mejor motivación de un colaborador se realiza satisfaciendo su ego, del reconocimiento moral e distintivo por el cumplimiento de objetivos, de manera económica ya que es constante que el compromiso laboral sea influenciado de manera económica.

Herzberg (1950) también hace una división jerárquica de Maslow en un grado inferior de necesidad (social, seguridad y fisiológico) y por encima de un superior (autorrealización y ego), afirmando así que la motivación se mejora al satisfacer las necesidades superiores de las necesidades y ofreciendo al individuo un aumento económico o mejorando su condición laboral; y que no se puede motivar a los individuos satisfaciendo sus niveles bajos de necesidades ya que se pueden hacer rápido haciendo que para poder hacerlo nuevamente se tenga que llegar en un momento dado sobrepasar límites

económicos y organizacionales; haciendo que se vuelva interminables los requerimientos de las personas.

De igual manera Herzberg menciona que la mejor motivación para el individuo es organizar correctamente el puesto, ya que llegando a este se sentirá realizado. Para que luego desempeñándose en ese puesto el individuo este motivado a continuar esforzándose para la satisfacción infinita de necesidades que son más altas como el reconocimiento y el logro de cumplir objetivos planteados.

Por otro lado con lo antes señalado por Herzberg, la composición de actividades por puesto laboral está compuesta por motivaciones como es la oportunidad de concretar objetivos, responsabilidades y empleabilidad para el cumplimiento de retos motivando así a los colaboradores. Esto se concreta ya que se usa las necesidades superiores de los colaboradores para concretar un logro mejorando su autoestima. Se basa en la necesidad que no estarán completamente satisfechos los colaboradores ya que las necesidades personales son infinitas y que cambian constantemente. Por lo que la mejor motivación para los colaboradores es la creación de desafíos y oportunidad de alcanzar puestos.

Este método de Herzberg hace la recomendación que para la aplicación de su teoría, se debe enriquecer el puesto laboral, incluyendo a este puesto motivaciones, oportunidad de alcanzarlo, también haciéndolo atrayente y cautivador con retos. En generalidades un colaborador debe ser autónomo y también permitir a este complementar e inspeccionar las actividades planificadas por el supervisor.

Chiavenato (1999) refiere al enfoque sistemático como aquel que mejoro al enfoque administrativo existente. Concibiendo a las organizaciones como aquel sistema social involucrado con otros sistemas externos, y que están interrelacionados repercutiéndose de manera mutua.

Las bases del enfoque esta remontado a la concepción hecha por Aristóteles de efecto y causa, y que un total pertenecer a un total mayor. Aunque la teoría actual de sistemas fue desarrollada gracias a Ludwing Von Bertalanffy, quien indico la no existencia física o química independiente, todos estos compuestos integran unidades de relatividad interdependiente.

También se podría definir un sistema como aquel conjunto de componentes relacionados íntimamente quienes actúan e interactúan interrelacionándose para llegar a un objetivo determinado.

Se indiferente el sistema, siempre estará presente 4 componente base para que funcionen:

Insumos o entrada los cuales abastecerán al sistemas de manera necesario para el cumplimiento de la misión

1. Procesar: es transformar los materiales.
2. Producto o salidas: es la resultante del proceso.
3. Retroalimentar: es la resultante de los sistemas que recibieron insumos de un producto de un sistema anterior o una reacción del medio ambiente.

1.3.1 Productividad - teoría de la productividad marginal.

La teoría del equilibrio está compuesta por componentes productivos que son remunerados por la producción marginal que se define como el incremento que se obtuvo de manera productiva usando un componente adicional del total, haciendo que el resto se mantenga constante. Estableciendo este origen, Clark se refirió razonando que si se considera el factor laboral; la remuneración del colaborador no debe ser más que su producción, por el contrario el gerente tendrá pérdidas; también, no es relevante que colaborador debe considerarse como un empleado marginal; si un colaborador infra marginal pide como remuneración un salario mayor a su productividad que se le pide por su contrato, bastara para separarlo de la organización, para que luego volver a contratarlo para que se vuelva así un colaborador marginal. La producción marginal laboral es aquel tipo de remuneración máxima que la organización pagara a los colaboradores. También es de validez razonar de manera inversa ya que la remuneración no debe ser menor al desempeño marginal. Teniendo en este aspecto que la organización deberá tener la intención en contratar más colaboradores haciendo que se cree un ambiente competitividad adecuada, conduciendo a que aumente las remuneraciones hasta que iguales a las producción marginal. Resumiendo las labores son remuneradas por la producción marginal. Siendo mencionado por Clark que la relevancia de los supuestos competitivos es crucial para lograr resultados y objetivos.

Aunque no se plantea una teoría sobre la remuneración. Mencionar que la remuneración es equivalente al desempeño marginal de las labores no se menciona el nivel que se debe alcanzar. Por lo que Clark menciones que el desempeño marginal de laborar

disminuye cuando incremente las labores.

Es por ello que la cantidad de colaboradores aumentara, haciendo que dispongan con una menor remuneración haciendo que detalla la eficiencia del colaborador. Por lo tanto condicionar el desempeño marginal a través de factores decrecientes, e igualar la remuneración con el desempeño marginal se obtendrá una curva que demandara laborar para mejorar la remuneración.

Para optar la remuneración adecuada se necesita clasificar las labores en una organización, siendo necesario diferenciar el rubro y la organización, el rubro será repercutido por la oferta laboral, siendo la teoría del desempeño marginal como unos de dos componentes que permitirán justificar la remuneración. La organización debe enfrentarse al monde de remuneración en el mercado, el desempeño marginal es de acuerdo a la teoría laboral.

Se añade que el reglamento del desempeño alternativo es extendido al grupo económico: el componente laboral es repartido en diferentes trabajos haciendo que el desempeño alternativo para mejorar la remuneración debe ser constante.

No debería ser de otra manera ya que los colaboradores (racionales) siempre buscan una remuneración que se eleve según el tiempo.

Clark menciona de manera explícita que la teoría es válida solo si realizan el cumplimiento de los supuestos que restringen a esta. Primeramente hace referencia que la economía se ubica estáticamente en un estado, haciendo que sea competitiva, previsiva, sea informativa y que sean perfectos la movilidad de los componentes. El segundo supuesto es aquel estado de temporal alcanzado cuando se está laborando. Por lo que cuando hay un colaborador realizar un desempleo por voluntad, la competitividad entre los colaboradores disminuirá la remuneración ubicándose debajo del desempeño marginal.

De tal manera que Clark concluyó a través de sus estudios que la teoría mencionada puede ser utilizada para determinar remuneraciones a largo plazo.

1.4 Formulación de problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera influye la rotación del personal en la productividad en la empresa Servex. S.A, en la ciudad de Lima, año 2016?

1.4.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera influye la rotación del personal en la efectividad de las cobranzas, en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016?
- b) ¿De qué manera influye la rotación del personal en el ambiente laboral en la empresa Servex S.A, en la ciudad de Lima, año 2016?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio será justificado a través:

Valor teórico

El estudio propondrá información para que otros investigadores que realicen estudios relacionados a nuestras variables, porque se obtendrá una diversificación de opiniones referentes al tema sirviendo como apoyo para estudios futuros.

Conveniencia

El objetivo de este estudio es la implementación de soluciones a un problema referente a la rotación de colaboradores, ocurrido en la organización Servex. Del estudio se conocerá la influencia de rotar colaboradores con respecto al desempeño de los colaboradores de la organización en el estudio.

Implicaciones prácticas

Del estudio se obtendrá información y resultados el cual servirá como fuente de consultas apoyando de esta manera a las organizaciones en las cuales existan problemáticas similares. De igual manera podrá ser usado por individuos interesados en estos asuntos y organizaciones que deseen explorar una solución e información respecto a las variables usadas para este estudio.

El estudio elaborado servirá como antecedentes para otras organizaciones identificadas con los problemas, y que serán beneficiados a través de soluciones brindadas según la utilización de la rotación de colaboradores sin originar problemáticas en el personal, de igual manera el proceso que se debe seguir en estos casos.

Viabilidad

El estudio planteado y desarrollado es viable, ya que cuenta con las teorías necesarias para poder desarrollarla

Utilidad Metodológica

El estudio es de tipo básico, porque se presenta descripciones minuciosas y detalladas sobre la influencia de la rotación del personal con la productividad.

De acorde a lo básico del estudio, presento el diseño no experimentado, porque no manipulara las variables del estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El aumento de rotación de personal influye de manera negativa en la productividad de la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016

1.6.2 Hipótesis específicas

- c) El aumento de la rotación de personal influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.
- d) El aumento de la rotación del personal influye de manera negativa en el ambiente laboral en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

a) Conocer la influencia de la rotación del personal en la productividad en la empresa Servex S.A, en la ciudad de Lima, año 2016

1.7.2 Objetivos específicos

- a) Conocer la influencia de la rotación del personal en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex , S.A, en la ciudad de Lima, año 2016

- b) Determinar la influencia de la rotación del personal en el ambiente laboral en la empresa Servex S.A, en la ciudad de Lima, año 2016

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El presente estudio, es no experimental y de carácter transaccional.

Baptista, Hernández y Fernández (2006) menciona que el estudio no experimental, porque no manipula de manera deliberada cada variable del estudio

Baptista et al. refiere que es transaccional por la recolección de datos dada en un tiempo y momento único.

2.1.1. Tipo de Investigación

De acuerdo al enfoque del estudio es aplicada ya que tiene características por interés para aplicar, utilizar y denotar los resultados poniendo en práctica conocimientos ya realizados.

El estudio aplicado busca el conocimiento para realizar, modificar, construir y actuar. (Zorrilla, 1993)

2.1.2. Nivel de Investigación

Según el nivel del estudio es explicativo causal - correlacional:

Explicativa: El estudio es causal por ende será modo de estudio concluyente, teniendo como priorización la obtención de evidencias relacionadas a una causa y efecto de un hecho planteado.

Correlacional: Ya que tienen la finalidad de determinar la existencia entre dos o más definiciones, variables o categorías en un determinado ambiente.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	N. PREGUNTAS	CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN		
V1: ROTACIÓN DEL PERSONAL	SATISFACCION LABORAL	Incentivos y comisiones	1	1	CUESTIONARIO TIPO LIKERT	RAZON- ORDINAL		
		Satisfacción con condiciones de trabajo	2	1				
		Satisfacción con prestaciones de trabajo	3	1				
		Satisfacción con la supervisión	4	1				
		Satisfacción con la remuneración	5	1				
	SELECCIÓN DEL PERSONAL	Reclutamiento de personal	6	1				
		Inducción del personal	7	1				
		Evaluación del personal	8	1				
		Desarrollo profesional	9	1				
		Capacitación de personal	10	1				
V2: PRODUCTIVIDAD	ENTORNO	Ambiente adecuado	11	1				
		Relaciones laborales	12	1				
		Tiempo adecuado	13	1				
	CALIDAD DE RECURSOS UTILIZADOS	Espacio	14	1				
		Normas y políticas	15	1				
		Ascenso	17	1				
		Tiempo de descanso	16	1				
		Tecnología	18	1				
	Cumplimiento de metas	19	1					
	Esparcimiento	20-21-22- 23	4					
			TOTAL	23				

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Internamente en el estudio que se realizara es de importancia la identificación de la población y muestra. De tal manera que la población está conformado por 180 colaboradores de la organización Servex ubicada en Lima.

2.3.2 Muestra

La muestra está calculada según el muestreo probabilístico por la siguiente formula estadística:

Tabla 2.

Formula

Donde	Formula
n = Muestra N= Población Z= Porcentaje de confianza p= Variabilidad positiva q= Variabilidad negativa E= Porcentaje de error de 95%	$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$

Fuente: Elaboración propia

Sustituyendo:

Tabla 3.

Sustituyendo en la formula

Donde	Formula
n = ¿? N= 180 Z= 1.962 p= 0.5 q= 0.5 E= 0.05	$n = \frac{180 * (1.962) * (0.5 * 0.5)}{180 * (0.05)^2 + (1.962) * (0.5 * 0.5)}$ n = 122 colaboradores

Fuente: Elaboración propia

Muestreo.- Probabilístico con la técnica aleatoria simple, que sirvió para escoger a la muestra de 122 colaboradores del total de 180.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para fines de investigación la técnica usada fue la encuesta.

Instrumento

Se utilizó para recolectar datos de este estudio un cuestionario. Este instrumento estuvo formado por 23 preguntas, de tipo Likert, las mismas que se realizaron en base de los indicadores pertenecientes a cada variable del estudio y así poder recolectar información relevante.

Validez y confiabilidad

El instrumento en su modalidad de cuestionario se sometió a la validez dada por el juicio de expertos, los mismos que en un primer momento hicieron observaciones y recomendaron su modificación , éstas fueron corregidas y modificadas teniéndose un nuevo cuestionario el que fue remitido a dicho juicio de expertos, quienes en esta oportunidad opinaron de “APLICABLE”.

El instrumento fue validado por 3 expertos.

Tabla 4.
Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	MBA. Zarate Suarez Julio	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Valdivia Pinto Miguel	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dr. Arce Álvarez Edwin	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Se da a través del instrumento (cuestionario) ya que se obtuvo mediante la estadística de procesamiento de datos del SPSS y usando la herramienta del alfa de Cronbach, que nos arrojó los valores de las posteriores tablas:

Tabla 4.*Resumen de procesamiento de casos de la variable - rotación del personal*

		N	%
Casos	Válidos	122	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	122	100,0

Fuente: Elaboración propia**Tabla 5.***Estadísticos de fiabilidad alfa de cronbach de la variable – rotación del personal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	13

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De la tabla 4 se tiene que el número de encuestados fueron 122 a quien se les aplico el cuestionario de 13 preguntas.

De la tabla 5 se tiene el alfa de cronbach igual a 0,965, dicho valor es “Muy alta” según la tabla de Pérez G (1981) esto significa que el instrumento es confiable.

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos de la variable - productividad*

		N	%
Casos	Válidos	122	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	122	100,0

Fuente: Elaboración propia**Tabla 7.***Estadísticos de fiabilidad alfa de cronbach de la variable – productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 6 se tiene que el número de encuestados fueron 122 a quien se les aplico el cuestionario de 10 preguntas.

De la tabla 7 se tiene el alfa de Cronbach igual a 0,844 dicho valor es “Muy alta” según la tabla de Pérez G (1981) esto significa que el instrumento es confiable.

Tabla 8.

Escala de alfa de cronbach

ESCALA	CATEGORIA
0-0,20	Muy baja
0,21-0,40	Baja
0,41-0,60	Moderada
0,61-0,80	Alta
0,81-1	Muy alta

Fuente: Perez, G (1981)

2.5 Método de investigación

Los métodos utilizados fueron los métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, tales como:

1. Alfa de Cronbach
2. Prueba de normalidad
3. Prueba de Spearman's

El estudio desarrollado es no experimental y se dio bajo el método cuantitativo, por lo que las variables son evaluadas mediante metodología estadística usando los programas SPSS y Excel 2010, y así poder determinar los objetivos que se establecieron, ya que usando este programa se podrá obtener resultantes que serán más concretos y entendibles para poder desarrollar el estudio.

Es un análisis ligado a la hipótesis y de acorde a las resultantes del estudio, se observó los datos distribuidos con una correlación existente entre las variables.

Por lo tanto, primeramente se determina si el presente estudio los datos están distribuidos con normalidad o no, porque de esta manera se conoce que prueba de relación de hipótesis se utilizara, para poder así determinar resultados estadísticos que contrastara si aceptamos o rechazamos la hipótesis nula y alterna.

Posteriormente se procede en la realización del cálculo respectivo el cual proporciona si la información será de relevancia para el estudio.

2.6 Aspectos éticos

Los resultados serán veraces ya que no serán alterados por el investigador, de igual manera se le dará la confiabilidad de estos datos por medio del apoyo de la organización, por parte de los colaboradores que nos apoyen con llenar la encuestas del estudio , se respetó su identidad; con respecto a la parte teórica y científica se respeta la intelectualidad de los autores; también se respetó los convencimientos éticos religiosos, jurídicos, políticos y morales.

Se respetó todo los derechos de los autores utilizados, por lo que este trabajo no contendrá plagio alguno.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Si $N > 50$ entonces usamos kolmogorov – Smimov

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos- Rho de Pearson)

H_a: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos- Rho de Spearman)

Método de decisión

Si el valor de sig. $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Si el valor de sig. $> 0,05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 9.
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Variable Independiente	,099	122	,011
Variable Dependiente	,114	122	,001

Fuente: Elaboración propia

Se observa de la tabla 9 que la significancia es de 0.011 u 0.001 para la variable independiente y dependiente respectivamente, siendo estas menores a 0.05 indicando de esta manera que el estudio es no paramétrico, siendo así el uso de herramienta de rho de Spearman.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

El aumento de rotación de personal si influye de manera negativa en la productividad de la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016

Ho: El aumento de rotación de personal no influye de manera negativa en la productividad de la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016

Ha: El aumento de rotación de personal si influye de manera negativa en la productividad de la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016

Tabla 10.
Correlación entre las variables del estudio

			Variable Independiente	Variable Dependiente
Spearman's rho	Variable Independiente	CorrelationCoefficient	1,000	,278*
		Sig. (2-tailed)	.	,031
		N	122	122
	Variable Dependiente	CorrelationCoefficient	,278*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,031	.
		N	122	122

Fuente: Elaboración propia

En este cuadro observamos que p-valor es 0,031 es $< \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la H_0 de tal manera se acepta la hipótesis alterna. Es decir que se demuestra que el aumento de rotación de personal si influye de manera negativa en la productividad de la empresa Servex.

Hipótesis específica 1

El aumento de la rotación de personal si influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

Ho: El aumento de la rotación de personal no influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016

Ha: El aumento de la rotación de personal si influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

Tabla 11.

Correlación entre la variable independiente y la primera dimensión de la variable dependiente

			Variable Independiente	Variable Dependiente
Spearman's rho	Variable Independiente	CorrelationCoefficient	1,000	,264*
		Sig. (2-tailed)	.	,005
		N	122	122
	Variable Dependiente	CorrelationCoefficient	,264*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,005	.
		N	122	122

Fuente: Elaboración propia

En este cuadro observamos que p-valor es 0,005 es $< \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la H_0 de tal manera se acepta la hipótesis alterna. Es decir que se demuestra que el aumento de rotación de personal si influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex.

Hipótesis específica 2

El aumento de la rotación del personal influye de manera negativa en el ambiente laboral en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

Ho: El aumento de la rotación del personal no influye de manera negativa en el ambiente laboral en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

Ha: El aumento de la rotación del personal si influye de manera negativa en el ambiente laboral en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

Tabla 12.

Correlación entre la variable independiente y la segunda dimensión de la variable dependiente

			Variable Independiente	Variable Dependiente
Spearman' s rho	Variable Independiente	CorrelationCoefficient	1,000	,202*
		Sig. (2-tailed)	.	,035
		N	122	122
	Variable Dependiente	CorrelationCoefficient	,202*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,035	.
		N	122	122

Fuente: Elaboración propia

En este cuadro observamos que p-valor es 0,035 es $< \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la H_0 de tal manera se acepta la hipótesis alterna. Es decir que se demuestra que el aumento de rotación de personal si influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex.

3.3 Tabla de frecuencia - Gráfico de sectores

3.3.1 Variable rotación del personal

Tabla 13.

Dimensión Satisfacción laboral

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
Frecuencia	5	15	41	39	22	122
Porcentaje	4.1	12.3	33.6	32.0	18.0	100.0

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

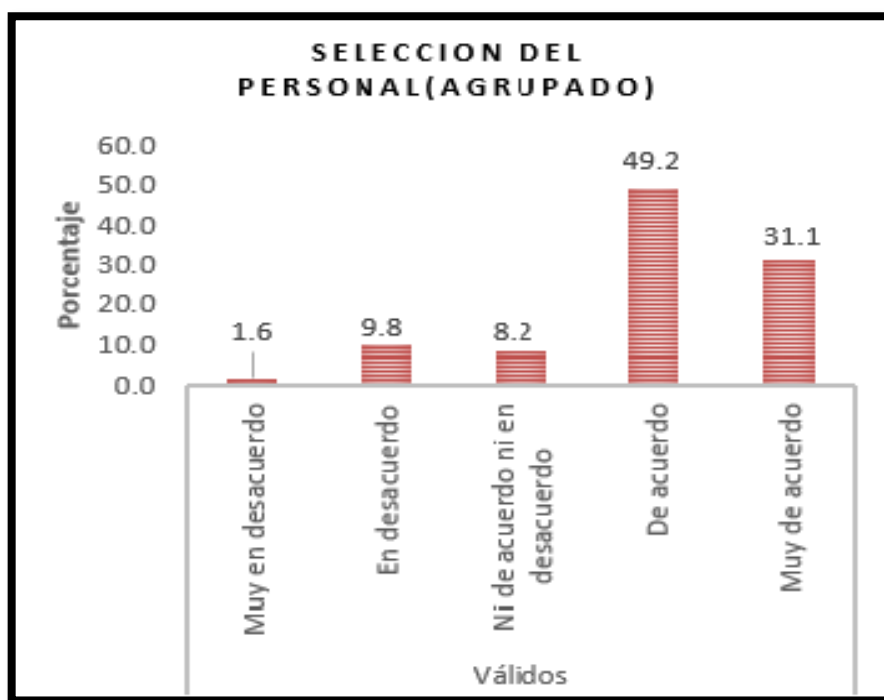
De los resultados observamos que un 33.6% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión estudiada, satisfacción laboral, un 4.1% respondió muy en desacuerdo a la dimensión en estudio, en la empresa Servex, año 2016

Tabla 14.

Dimensión selección del personal

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>	<i>Total</i>
<i>Frecuencia</i>	2	12	10	60	38	122
<i>Porcentaje</i>	1.6	9.8	8.2	49.2	31.1	100.0

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

De los resultado observamos que un 49.2% de los encuestados respondió de acuerdo en la dimensión estudiada, selección del personal, un 1.6% respondió muy en desacuerdo a la dimensión en estudio, en la empresa Servex , año 2016

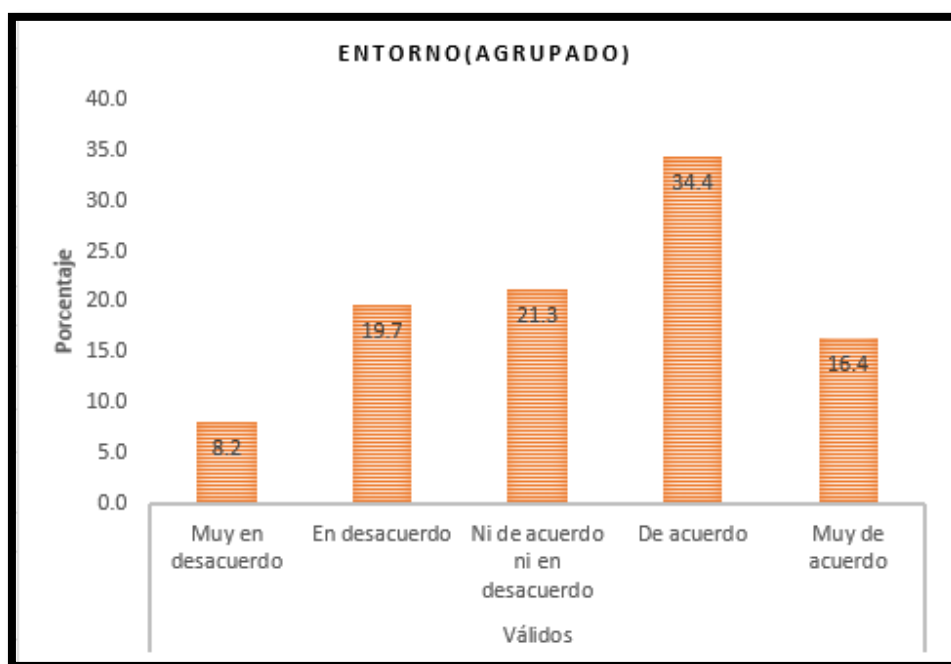
3.3.2 Variable productividad

Tabla 15.

Dimensión selección del personal

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
Frecuencia	10	24	26	42	20	122
Porcentaje	8.2	19.7	21.3	34.4	16.4	100.0

Fuente: Elaboración propia



Interpretación

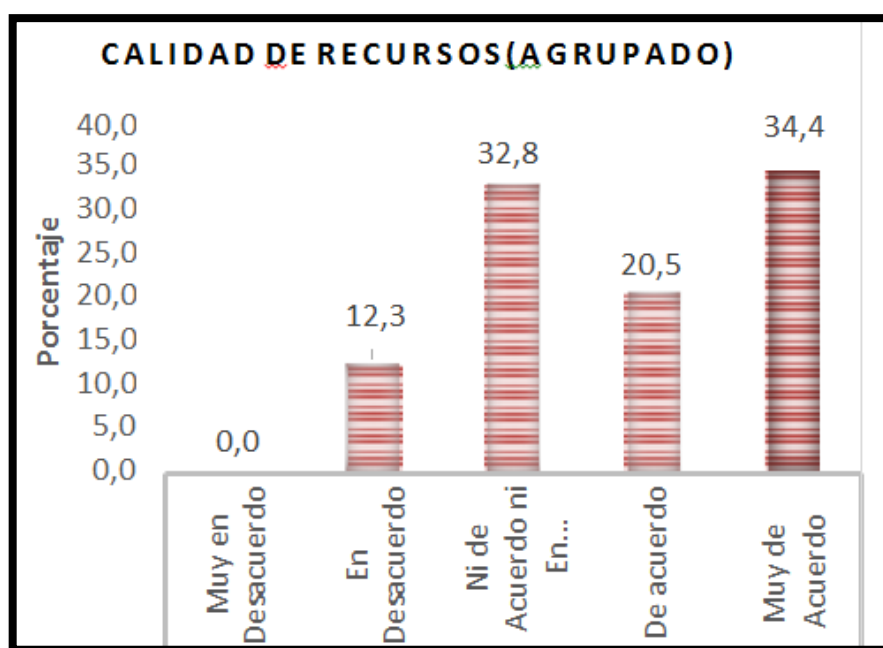
De los resultados observamos que el 34.4% de los encuestados respondió de acuerdo en la dimensión estudiada, entorno, un 8.2% respondió muy en desacuerdo a la dimensión en estudio, en la empresa Servex, año 2016

Tabla 15.

Dimensión selección del personal

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
Frecuencia	0	15	40	25	42	122
Porcentaje	0.0	12.3	32.8	20.5	34.4	100.0

Fuente: Elaboración propia



Interpretación

Según los resultados observamos que el 34.4% de los encuestados respondió muy de acuerdo en la dimensión estudiada, calidad de recursos, un 0% respondió muy en desacuerdo a la dimensión en estudio, en la empresa Servex, año 2016.

IV. DISCUSIÓN

Hipótesis general

Con un nivel de porcentual del 95% de confianza y probabilidad menor a 0.05, con lo cual indicamos que se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se acepta la hipótesis alterna asumiendo así la existencia de influencia positiva y altamente significativa entre el aumento del personal y la productividad en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

En este punto puedo mencionar al autor Cabrera (2011) recomienda que las organizaciones deben enfocarse en los procesos para realizar una buena gestión, y así reducir la rotación de los colaboradores, entre estas recomendaciones el salario que perciban por las actividades laborales realizadas, debe ser aumentada a través de bonos por su desempeño, y al concretar objetivos; también este sueldo variara por el tiempo laborado en la organización; realizar un mejor control al supervisar a los colaboradores, mejorar la respuesta del supervisor hacia estos, por lo tanto sería adecuado propiciar cursos para la gestión del talento humano a los supervisores, ya que estos son en su mayoría son ingenieros o arquitectos, y que tienen una falta de información para manera el personal; controlar las rotaciones de los colaboradores mediante registros, ya que proporcionan a la organización una manera adecuada y ordenada para saber quiénes son los colaboradores estables, ya que estos muestran una conciencia sobre los percances en la entidad, haciendo que sean la base para la solución de estos percances

Coincido con el doctor Cabrera puesto que cuanto existe alta rotación lastimosamente no se termina de formar al colaborador, aparte de eso que se invirtió tiempo y dinero en capacitarlo, de esta manera el colaborador no produce lo que se requiere en el tiempo que estuvo en la empresa. También la persona se lleva el conocimiento adquirido a otro lugar, pudiendo invertir o proporcionar ganancias a la entidad que lo contrato.

Siempre se debe tener en cuenta que aspectos positivos del ambiente laboral influyen de manera notoria en la sanidad de los colaboradores, por lo cual la condición física, sociológica y psicológica. Po lo tanto todos estos aspectos hace referencia que la sanidad laboral, salud y seguridad en lo laboral y la calidad para laboral en la organización.

Hipótesis específica 1

Con un nivel de porcentual del 95% de confianza y probabilidad menor a 0.05, con lo cual indicamos que se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se acepta la hipótesis alterna asumiendo así la existencia de influencia positiva y altamente significativa entre la rotación del personal y la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

Cuadrado, S. (2008). En su tesis sobre la influencia del personal como componente para impulsar en la productividad en las instituciones públicas, en el país de Ecuador de la Universidad Politécnica Salesiana. Cuando realiza la relación del chi-cuadrado se demuestra que un adecuado flujo de comunicación por parte de los jefes encargados y colaboradores favorecerá en las relación eficientemente entre los individuos y orientado a los individuos para cumplir un objetivo compartido, convirtiendo así al equipo en un ventaja competitiva el cual satisface al usuario final.

Coincido con Cuadrado ya que está demostrado que si un jefe muestra interés y se acerca al empleado esta persona se siente más identificado y logra tener un vínculo con la empresa. Recordando que un colaborador feliz produce más y trae mayor ganancias a le empresa.

El aumento de la rotación de personal influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas ya que la empresa Servex se dedica básicamente en el cobro a clientes de entidades financieras y muchas veces el factor “motivación” influye para que los colaboradores reaccionen mal y terminen siendo poco efectivos al momento de realizar sus labores.

También puedo rescatar de la tesis de Cuadrado la ventaja competitiva que nombra ya que dice que es necesario mantener al colaborador motivado porque él es el ente principal y el nexo con el cliente ya que la empresa Servex forma tele operadores que vienen a ser los que llaman a los clientes y brindan facilidades de pago. Es decir si el colaborador se encuentra molesto puede tener una mala reacción con el cliente y podría traer un reclamo.

Hipótesis específica 2

Con un nivel de porcentual del 95% de confianza y probabilidad menor a 0.05, con lo cual indicamos que se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se acepta la hipótesis alterna

asumiendo así la existencia de influencia positiva y altamente significativa entre la rotación del personal y el ambiente laboral en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016.

Figuroa y Serralde (2003) en su estudio titulado rotación de los colaboradores como ventaja competitiva en concesionarios Kenworth, en la ciudad de México; de la Universidad de las Américas Puebla, que da resultante del estudio que la cultura organizacional que se orienta a la calidad de servicios teniendo como resultante la satisfacción de cada necesidad del cliente, para que así potencie la labor en equipo, y que oriente en cada proceso hacia un dinamismo de continuo mejoramiento.

En esta parte coincido con Figuroa ya que si se mantiene una cultura organizada y autentica se puede potenciar al colaborador y este puede producir más.

El ambiente donde se labora en la organización es un aspecto el cual tiene una gran repercusión en el desempeño del colaborador. Un entorno laboral inadecuado, como se ha observado, llevar al colaborador a que renuncie, o también causar un escaso rendimiento de los demás colaboradores, el cual resulta costos económicos elevados para la organización.

Las organizaciones descuidan el entorno laboral ya que consideran que el requerimiento se basa de mucha inversión para algo que no es de relevancia, siendo esto un error, ya que los gastos que generan un entorno laboral pésimo se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos de los colaboradores disminuyendo en consideración, lo cual resulta en más gastos considerando lo que se invertiría en mejorar el entorno laboral.

Para que un colaborador rindiera y que todos los colaboradores alcancen su mejor desempeño, debería implementar adecuadas condiciones. Por lo cual no bastara que realicen capacitaciones constantes y que tengan las herramientas para laboral adecuadamente. La anomalía generada por el inadecuado ambiente laboral, la mala comunicación entre colaboradores, líderes o encargados de equipos.

Pero fue desacertado que muchas organizaciones traten a sus colaboradores como un bien nada más, dejando así que son persona y que tienen cada uno varias necesidades específicas, las cuales si no se satisfacen no laboraran al 100% como desea la organización. Ya que la organización de enfocarse en la sanidad de un entorno laboral adecuado por sanidad de sus colaboradores, el cual debe fomentarse con objetivos financieros prácticos y tangibles, puesto que los empleados se desempeñaran mejor y la organización obtendrá más ingresos económicos. De tal manera que se cumpla, los directivos no comprenderán la importancia que tiene un entorno laboral salubre.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó la existencia de una influencia positiva y con una significancia alta entre la rotación del personal y la rentabilidad, la productividad de la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016. Con lo descrito concluimos que hay una propuesta adecuada para la no rotación del personal, implementado por estrategias, motivación hacia los colaboradores, incentivos y más promovida por la empresa Servex, el cual ha generado que disminuya el porcentaje de rotación del personal de la empresa en estudio.

Segunda

Se ha determinado que existe una influencia positiva y altamente significativa entre la rotación del personal y la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016. Por ello, podemos afirmar que los colaboradores son a razón de ser de la empresa, ya que ellos son quienes llevan a la empresa cada vez más lejos, por el cual estos (colaboradores), exigen a la empresa mayores beneficios e incrementos salariales ya que cuando los trabajadores están bien motivados por parte de la empresa, los mismos darán todo de sí, el cual ayudará a la empresa alcanzar sus metas propuestas y elevar sus ingresos.

Tercera

Se ha determinado que existe una influencia positiva y significativa entre la rotación del personal y el ambiente laboral en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016. Por ello podemos concluir que a mayor porcentaje de colaboradores motivados e identificados con la empresa, mayor será cantidad de clientes y/o consumidores que tenga, mayor es los ingresos, todo esto de obtendrá principalmente capacitando a sus colaboradores y hacerles sentir como una familia más en la empresa, ya que esto hoy en día no se hace.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de analizar detalladamente y en profundidad los resultados del estudio se dan las posteriores recomendaciones para que en la organización Servex disminuya el porcentaje de rotación del personal se propone lo siguiente:

Primera

Se recomienda a la empresa Servex, revisar y evaluar con regularidad las preocupaciones de los colaboradores, demostrarles que en serio te esfuerzas por ellos. Hacer partícipe en las reuniones a tus colaboradores, para que ellos brinden sus ideas, comentarios y sugerencias y tomados en cuenta, que sean escuchados y escúchalos que sus opiniones son muy importantes dentro de la empresa, el cual hará que los colaboradores estén más contentos al laborar en la empresa donde laboran.

Segundo

Se recomienda a la empresa Servex, ofrecer a los colaboradores la potestad de recibir capacitación en diversas áreas. Aunque haya muchos colaboradores que quieren adquirir conocimiento de sus laborales, hay otros que se aburren y desean evitar el aprendizaje de habilidades nuevas. Por lo cual los colaboradores que aprendan que su labor beneficia tanto a organización como a ellos, el colaborador puede pasar de un área a otra muy fácil gracias a las habilidades que adquirió cuando se le capacitaron. Pero varios colaboradores no aceptaran las ofertas para capacitarse.

Tercero

Se recomienda a la empresa Servex, otorgarles premios y recompensas por el cumplimiento de objetivos que obtuvieron en todo el año. Las recompensas podrán ser artículos como distintivos por buena asistir constantemente en todo el año o incentivos económicos por el incremento en la eficiencia del departamento donde ellos laboran. También se puede ofrecer otras maneras de pago adicionales como recompensara a la mercadería gratuita de la organización.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- AGUILAR, H. (2013). Calidad de vida y Desempeño Laboral en docentes de la UGEL 06 Vitarte, Lima, 2013 (Tesis de Licenciatura). (Acceso el 23 de Mayo)
- Alcalá, U. (2011). Con la tesis “Clima Organizacional en una institución pública de educación superior” Universidad de Papaloapan Campus de Tuxtepec, México.
- Alcalá, U. (2011). Clima Organizacional de una Institución pública de una educación superior, recuperado el 31 de agosto del 2013 de http://www.unpa.edu.mx.tesis_Tux/Tesis_digitales/TESIS%20FINALMONSERRAT.P.pdf
- Atalaya, M. (1995). Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- CABRERA, A. (2011). El impacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del estado de nuevo león. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- CÁCERES, D. (julio de 2011). La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área contable de la empresa Gaceta Jurídica (Tesis de Bachiller). (Acceso el 15 de Mayo)
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- CHIAVENATO, I. (1999). Administración de recursos humanos (5ª ed) . México. Mc Graw-hill interamericana
- Chiavenato, Idalberto (2001) Administración de recursos humanos. México. Editorial McGraw-Hill
- CHRUDEN J Y SHERMAN JR. (1997). Administración de personal (1ª ed). México D.F. Patria
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- HERZBERG, F. (1950). Teoría de dos factores. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- KOOTZ, H. (1998). Administración. México. Ed. McGraw-Hill. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ckYC7u9rN_sC&pg=PA25&dq=concepto+de+productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjthbPygYrMAhXC9R4KHWYFD104ChDoAQguMAQ#v=onepage&q=concepto%20de%20productividad&f=false
- MARQUEZ, J. (2012). Como influye el diseño de puestos de trabajo en la productividad de la empresa Cineplanet Lima, Comas, 2012 (Tesis de Bachiller). (Acceso el 15 de Mayo)
- MILLAN , ROSAS, G. (2006). Rotación de personal. México D.F. Seminario
- PICHUCHO S. (2008). Propuesta para disminuir la rotación del personal y el ausentismo

- del call center 104 de Andinatel s.a. (Tesis de grado para obtención del título de ingeniero en administración de empresas)(Acceso el 15 de mayo)
- SÁNCHEZ, H. (1996). Metodología y diseños en la investigación científica. Perú. Ed. Mantaro.
- Sahin, F. (2012). "The mediating effect of leader-member exchange on the relationship between Theory X and Y management styles and effective commitment: A multilevel analysis." *Journal of Management and Organization*, 18(2), pp: 159–174
- Stonner, James y Freeman, E, (1994). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.
- TAMAYO, T. (1986). *El proceso de la investigación Científica*. Limusa, Ed. Noriega.
- Uría (2011) tesis, “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ándelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”.

ANEXO A
Matriz de Consistencia

TITULO: “LA ROTACION DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVEX, EN LA CIUDAD DE LIMA, AÑO 2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGIA	MUESTRA	TÉCNICAS
<p>GENERAL: ¿Cómo influye la rotación del personal en la productividad en la empresa Servex. S.A, en la ciudad de Lima, año 2016?</p> <p>ESPECÍFICOS: 1 ¿Cómo influye la rotación del personal en la efectividad de las cobranzas, en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016? 2 ¿Cómo influye la rotación del personal en el ambiente laboral en la empresa Servex S.A, en la ciudad de Lima, año 2016?</p>	<p>GENERAL: Conocer que influye la rotación del personal en la productividad en la empresa Servex S.A, en la ciudad de Lima, año 2016</p> <p>ESPECÍFICOS: 1 Conocer que influye la rotación del personal en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex , S.A, en la ciudad de Lima, año 2016 2. Determinar que influye la rotación del personal en el ambiente laboral en la empresa Servex S.A, en la ciudad de Lima, año 2016</p>	<p>GENERAL: El aumento de rotación negativa en la productividad de la empresa a Servex, en la ciudad de Lima, año 2016</p> <p>ESPECÍFICAS: 1. El aumento de la rotación de personal influye de manera negativa en la efectividad de las cobranzas en la empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016. 2. El aumento de la rotación del personal</p>	<p>Rotación de personal</p> <p>Productividad</p>	<p>Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incentivos y comisiones -Satisfacción con condiciones de trabajo - Satisfacción con prestaciones de trabajo -Satisfacción con la supervisión -Satisfacción con la remuneración <p>Selección</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inducción del personal -Evaluación del personal -Desarrollo profesional -Capacitación del personal Entorno - Ambiente adecuado -Relaciones laborales - Tiempo adecuado 	<p>-Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>-Nivel: Correlacion al Causal</p> <p>-Diseño de la investigación: No Experimental</p>	<p>POBLACIÓN 180 trabajadores MUESTRA 122 trabajadores TIPO DE MUESTRA Probabilística Estadístico Estratificada</p>	<p>DE MUESTREO Estadístico</p> <p>DE RECOLECCIÓN DE DATOS Encuesta por cuestionario</p> <p>DE PROCESAMIENTO DE DATOS Razones porcentajes Estadígrafos Tendencia central SPSS 19</p>

ANEXO B
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

El presente cuestionario tipo Likert está dirigido a los trabajadores de la empresa “Servicios Externos S.A” en el 2016.


Instrucciones:

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

Preguntas // Rotación del personal	1	2	3	4	5
Esta de acuerdo con los incentivos y premiaciones que brinda la empresa					
Las condiciones de trabajo que brinda la empresa son las adecuadas					
Se siente satisfecho con los resultados de su propio trabajo					
La supervisión y el monitoreo diario referente a su trabajo es adecuada					
Su sueldo está ligado con las funciones que realiza en la empresa					
Esta de acuerdo con la forma de reclutamiento de personal en la empresa					
Usted recibió capacitación y se le informa sobre el manejo de su puesto al ingresar a la empresa servex					
Su jefe inmediato realiza una supervisión constante					
Esta de acuerdo con las capacitaciones constantes y cree que son beneficiosas para su desarrollo personal					
Su jefe inmediato resuelve dudas y preguntas rápidamente					
Preguntas // Productividad	1	2	3	4	5
Se sienta a gusto con el ambiente que tiene la empresa					
La empresa le brinda confianza entre sus propios colaboradores					
El tiempo es adecuado para poder terminar con gestiones diarias					
El espacio y ventilación es adecuado para que labore con tranquilidad.					
La empresa maneja normas y políticas para el beneficio conjunto					
El horario del break es suficiente para el descanso adecuado					
Esta de acuerdo con las posibilidades de ascenso					
Hay suficiente material de trabajo para ejercer función					
Esta de acuerdo con las metas establecidas que le generan mensualmente					
Usted tiene relaciones externas con sus compañeros (juegos, paseos, etc.					
Se encuentra usted satisfecho con su trabajo					
El jefe toma en cuenta las ideas del empleado acerca de cómo realizar el trabajo					
Que tan de acuerdo se encuentra usted con la rentabilidad de la empresa					

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO C
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02,02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

"LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVEX, EN LA CIUDAD DE LIMA, AÑO 2016" de la estudiante **GRACIELA MILAGROS BONIFACIO QUISPE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 06 de junio de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO D PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : P04-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 04-07-2018 Página : 1 de 1
---	--	---



Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entrega de Universidad...	10 %
2 repositorio ucv de pe...	5 %
3 Entrega de Fundación...	1 %
4 Entrega de Universidad...	<1 %
5 Entrega de Northcent...	<1 %
6 repositorio académico e...	<1 %
7 Entrega de Universidad...	<1 %
8 Entrega de CONACYT	<1 %

Página: 1 de 25 Número de palabras: 7723 Text-only Report High Resolution Escapado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO F
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración- Sede Lima Norte, a la versión final de Trabajo de Investigación que presente la estudiante:

Srta. **GRACIELA MILAGROS BONIFACIO QUISPE**

Trabajo de investigación titulado:

“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVEX, EN LA CIUDAD DE LIMA, AÑO 2016”

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: **05 de diciembre del 2016**

NOTA O MENCIÓN: **16 (DIECISÉIS)**

Lima ,06 de Junio del 2019



MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración