



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Factores que intervienen en la rotación de personal en el área de cobranzas en la empresa Representaciones HDEC S.A.C, Lima 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Br. Noriega Bernabe, Claudia Johanna (ORCID: 0000-0001-7455-9040)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones**

Callao – Perú

2019

DEDICATORIA

Este informe está dedicado a mis padres por su apoyo en cada proyecto y meta que me he trazado a lo largo del camino, en especial a mi madre quien es mi compañera incondicional en este gran reto tan importante en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me da la fortaleza y sabiduría necesaria para resolver las adversidades de la vida.

A cada uno de mis profesores, que me han brindado su apoyo y dedicación en este largo camino educativo y en especial a mi asesor por su apoyo en este informe de tesis que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Claudia Johanna Noriega Bernabe identificado con el DNI N° 42328386, 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 Profesional de Administración, con el informe de tesis titulado “Factores que intervienen en la rotación de personal en el área de cobranzas en la empresa Representaciones HDEC S.A.C, Lima 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. El informe de tesis es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el informe de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El informe de tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el informe de tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún informe de tesis propio que ya haya 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.

Callao, 11 diciembre del 2019.



Claudia Noriega Bernabé

DNI N° 42328386

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1 Diseño de investigación	11
2.2 Variables, Operacionalización	11
2.3 Población, muestra y muestreo	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5 Métodos de análisis de datos.....	17
2.6 Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización de Variables véase en Anexo 05	11
Tabla 2. Distribución de la población	12
Tabla 3. Identificación de las técnicas e Instrumento.....	15
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos	16
Tabla 5. Confiabilidad de prueba piloto - Alfa de Cronbach	16
Tabla 6. Niveles de Percepción de Rotación de Personal.....	18
Tabla 7. Niveles de Percepción de las dimensiones de la variable independiente	19
Tabla 8. Cruzada de Rotación de personal * edad.....	20
Tabla 9. Cruzada de Rotación de personal * sexo.....	21
Tabla 10. Tabla cruzada Rotación de personal * estado civil.....	22
Tabla 11. Tabla cruzada Rotación de personal * nivel de educación	23
Tabla 12. Cruzada de Rotación de personal *tiempo de permanencia	24
Tabla 13. Anova Factores Personales y factores empresariales	25
Tabla 14. Pruebas de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Niveles de percepción de la Rotación de personal.....</i>	18
<i>Figura 2. Niveles de percepción de los Factores personales.....</i>	19

RESUMEN

El presente informe de investigación, titulado “Factores que intervienen en la rotación de personal en el área de cobranzas en la empresa Representaciones HDEC S.A.C, Lima 2019”, tiene la finalidad de identificar los factores que intervienen en la rotación de una empresa privada de Lima. Esta investigación es cuantitativa de tipo descriptivo de diseño no experimental de corte transversal y se efectuó un muestreo aleatorio simple.

Dicho estudio se realizó en la empresa Representaciones HdeC S.A.C, con un total de 251 personas correspondiente el área de Cobranzas, como instrumento se empleó el cuestionario bajo la escala ordinal y es medido con Likert. Los datos estadísticos fueron trabajados en el programa SPSS 25 y aplicando el método de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de confiabilidad de 0.816, a su vez se efectuó la prueba de Anova, obteniéndose como resultado que los principales factores que intervienen en la rotación de personal son los factores personales y empresariales debido a que ambos tienen un grado de significancia ($p = ,000 < 0,05$), sin embargo, en la media cuadrática los factores personales tienen mayor relevancia (0.444) comparada con los factores empresariales.

Palabras claves: Rotación de personal, factores personales, factores empresariales

ABSTRACT

This research report, entitled "Factors involved in the rotation of personnel in the area of collections in the company Representaciones HDEC SAC, Lima 2019", aims to identify the factors involved in the rotation of a private company in Lima . This research is quantitative of a descriptive type of non-experimental cross-sectional design and a simple random sampling was performed.

This study was carried out in the company Representaciones Hdec S.A.C, with a total of 251 people corresponding to the Collections area, as an instrument the questionnaire was used under the ordinal scale and is measured with Likert. The statistical data were worked on in the SPSS 25 program and applying the Cronbach's Alpha method obtaining a reliability value of 0.816, in turn the Anova test was performed, obtaining as a result that the main factors involved in personnel turnover they are personal and business factors because both have a degree of significance ($p = ,000 < 0.05$), however, in the quadratic mean personal factors are more relevant (0.444) compared to business factors.

Keywords: Personnel rotation, personal factors, business factors