



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO

Impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal - empresa
Servicios Logísticos F&B SAC, Callao 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. De La Fuente Sanjines, Danneth Georgina (ORCID: 0000-0002-3095-1865)

ASESORA:

Dra. Palacios Garay, Jessica Paula (ORCID: 0000-0002-2315-1683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación a Dios, mi asesora Dra. Jessica, mi familia y mi novio, quienes siempre han sido un apoyo para mi crecimiento tanto personal como profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme seguir avanzando y a todas las personas que me brindan su apoyo para el logro de mis objetivos.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Danneth Georgina De La Fuente Sanjines, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal - empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Callao 2020”, 124 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de agosto del 2020

El autor(a)



Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
I. Introducción	1
II. Método.....	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Escenario de estudio	22
2.3. Participantes	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5. Procedimiento.....	23
2.6. Método de análisis de información.....	25
2.7. Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
3.1. Descripción de la recolección de datos cualitativos.....	27
3.2. Reducción de datos y generación de categorías.	27

3.3. Comparación, relación y clasificación de las categorías.....	27
IV. Discusión.....	34
V. Conclusiones.....	41
VI. Recomendaciones.....	42
Referencias.....	43
Anexos.....	52

Índice de tablas

Tabla 1. Fases de la investigación fenomenológico hermenéutica.....	25
Tabla 2. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 1- pregunta 1 – colaboradores)	59
Tabla 3. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 1- pregunta 2 – colaboradores)	60
Tabla 4. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 1- pregunta 3 – colaboradores)	61
Tabla 5. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 2- pregunta 4 – colaboradores)	63
Tabla 6. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 2- pregunta 5 – colaboradores)	64
Tabla 7. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 2- pregunta 6 – colaboradores)	65
Tabla 8. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 7 – colaboradores)	66
Tabla 9. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 8 – colaboradores)	67
Tabla 10. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 9 – colaboradores)	69
Tabla 11. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 10 – colaboradores)	70
Tabla 12. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 11 – colaboradores)	71
Tabla 13. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 4- pregunta 12 – colaboradores)	72
Tabla 14. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 4- pregunta 13 – colaboradores)	73
Tabla 15. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 14 – colaboradores)	74
Tabla 16. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 15 – colaboradores)	75

Tabla 17. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 16 – colaboradores)	76
Tabla 18. Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 17 – colaboradores)	77
Tabla 19. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N ^a 1- pregunta 1	79
Tabla 20. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N ^a 1- pregunta2	80
Tabla 21. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N ^a 1 - pregunta 3	81
Tabla 22. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N ^a 2 - pregunta 4	82
Tabla 23. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 2 – pregunta 5	83
Tabla 24. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 2 – pregunta 6	84
Tabla 25. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 3 – pregunta 7	85
Tabla 26. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 3 – pregunta 8	86
Tabla 27. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 3 – pregunta 9	87
Tabla 28. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 3 – pregunta 10	88
Tabla 29. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 3 – pregunta 11	89
Tabla 30. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 4 – pregunta 12	90
Tabla 31. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 4 – pregunta 13	91
Tabla 32. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 5 – pregunta 14	92
Tabla 33. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 5 – pregunta 14	93

Tabla 34. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 5 – pregunta 16	94
Tabla 35. Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N ^a 5 – pregunta 17	95
Tabla 36. Matriz de discusión de resultados generales	96
Tabla 37. Matriz de discusión de resultados específicos.....	97
Tabla 38. Matriz de discusión de resultados específicos.....	98
Tabla 39. Matriz de discusión de resultados específicos.....	99
Tabla 40. Matriz de discusión de resultados específicos.....	100
Tabla 41. Matriz de discusión de resultados específicos.....	101

Índice de figuras

Figura 1. Organizador de la fisonomía grupal	107
--	-----

Resumen

El tema de investigación, remuneración salarial, se ha desarrollado gracias a la autorización de la empresa servicios logísticos F&B S.A.C., y a la problemática que presenta, sobre el bajo salario que tienen los colaboradores en diferentes áreas, y la alta rotación de personal, a fin de proponer e implementar estrategias a favor del trabajador y empresa.

Con esta investigación se pretende lograr, analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación de personal, la presente investigación es de enfoque cualitativo desde la perspectiva fenomenológica hermenéutica y basándose en la experiencia personal, con una muestra de 9 colaboradores.

Se justifica porque esta investigación va a estudiar los problemas de la empresa, no solo teniendo en cuenta el factor salarial sino también el de rotación, se buscará a la vez estrategias considerando el beneficio para el trabajador y la mejora para la empresa, que ayudará a retener personal y disminuir la rotación de personal.

La conclusión, de la presente investigación indica que la remuneración salarial no solamente debe ser un factor para cubrir la canasta familiar, sino también para cubrir otras necesidades o deseos, y generar la satisfacción del colaborador en la labor que realiza y el lugar donde se encuentra, buscando su mayor beneficio a través de incentivos, bonos, reconocimientos, integración, entre otros. El trabajador necesita el trabajo para poder sobrevivir; por tal motivo el empleador debe brindarle mayor seguridad y estabilidad, para que alcance sus objetivos personales y de esa forma se logre los objetivos organizacionales.

Palabras claves: remuneración salarial, rotación de personal, incentivos salariales.

Abstract

The research topic, salary remuneration, has been developed thanks to the authorization of the logistics services company F&B SAC, and to the problem it presents, regarding the low salary that collaborators have in different areas, and the high turnover of personnel, in order to propose and implement strategies in favor of the worker and the company.

This research aims to achieve, analyze the impact of salary compensation on staff turnover, this research is a qualitative approach from the hermeneutical phenomenological perspective and analysis on personal experience, with a sample of 9 collaborators.

It is justified because this research will study the problems of the company, not only taking into account the salary factor but also that of rotation, it will seek both analyzed strategies for the benefit to the worker and the improvement for the company, which can help to retain staff and decrease staff turnover.

The conclusion of this research indicates that salary remuneration should not only be a factor to cover the family basket, but also to cover other needs or desires, and generate employee satisfaction in the work they do and the place where they are, seeking its greatest benefit through incentives, bonuses, recognitions, integration, among others. The worker needs the job in order to survive; for this reason, the employer must provide greater security and stability, so that it achieves its personal objectives and thus achieves the organizational objectives.

Keywords: salary remuneration, staff turnover, salary incentives.

I. Introducción

La remuneración reside “en una contraprestación, ya sea económica o en especie, que se recibe a cambio de los servicios prestados” (Cruz. 2018, p.298). También el autor Rodríguez (2005) refiere que es el pago realizado de manera periódica a los empleados por parte de su patrón o contratante; esto puede catalogarse como un estímulo para la incorporación y continuidad en una organización determinada, sin embargo, frente a la existencia de ofertas más espléndidas se crea la reconsideración de su permanencia (p. 119).

En el ámbito internacional de acuerdo con Quinteros (1998) citado por Gómez, Perales y Medina (2015) los salarios en las naciones del centro del continente tienen una proporción alta que sobrepasa treinta veces más si se compara el salario inferior de la periferia y con el elevado del centro. Entre las dificultades más frecuentes que enfrentan esas empresas debido a las remuneraciones salariales por debajo del mínimo, es la alta tasa de rotación laboral externa, elemento que crea resultados poco provechosos para dichas empresas. En este momento, a las compañías les es muy difícil cubrir la vacante en un área es especial, principalmente si son lugares de trabajo poco atractivos y con poca remuneración.

El término rotación de recursos humanos es utilizado al especificar como fluctúa el movimiento de trabajadores entre una compañía y su contexto laboral; en otras palabras, el intercambio de individuos entre la empresa y el ambiente se especifica por la cantidad de individuos que entran y salen de la compañía (Pereda y Berrocal, 2018).

En México la forma de vida de la población está relacionada con todo lo referente al empleo, al igual que el desarrollo de organizaciones que trabajan en Perú. De acuerdo a eso, México impulsa los grupos de comparación con una tasa de rotación próxima al doble de la cifra promedio (la cual es del 11.2%) y posee los lugares principales en América Latina con la tasa de rotación de personal más elevada, a pesar de que la cifra fluctúa según el negocio (Kelly, 2017).

Ahora bien, otra nación que presenta algunas particularidades respecto a este tema es China; Song, Wang y Cheng (2018) plantean que el entorno económico de rápido desarrollo de este país suministra a los trabajadores un empleo con muchas oportunidades, pero el tema de la estabilidad laboral continúa siendo una gran preocupación para la sociedad. Los incentivos, salarios y beneficios son muy significativos juegan un papel

decisivo en la promoción del personal de una empresa, además de atraer y retener a ciertos trabajadores calificados y competitivos en la economía del conocimiento.

El índice de rotación solamente, como cifra, hace que sea difícil distinguir si el desafío que enfrentan las empresas mexicanas se debe a una exigencia de optimizar las formas o maneras de escoger y reclutar personal, o si la finalidad es mantener al talento e impedir el alejamiento intencional. Seguidamente, se puede contemplar que el área de oportunidad se muestra en los procedimientos para mantener o retener el talento interno, registrándose el 9.2% de la totalidad de desvinculaciones voluntarias sobre el 5.8% de las que no lo son (Kelly, 2017).

En este momento, Perú se encuentra entre las naciones con el nivel más elevado de rotación de personal en América Latina, con un grado de rotación de ocupación superior al 18% en contraste con la normalidad latinoamericana, que se encuentra en el rango de 5 y 10%. Por tal motivo la organización tendrá enormes sobrecostos, pues deberá invertir en el reclutamiento, la elección, contratación y la preparación de nuevos colaboradores. Únicamente dos de cinco organizaciones nacionales tienen un sistema de retención de talento. En otras palabras, tres de las mismas no lo poseen, lo que implica el 60%, como lo indica la revisión más reciente realizada por Ipsos para la Cámara de Comercio Americana del Perú en 2013. La escogencia incorrecta de la fuerza laboral causa diferentes inconvenientes para las empresas, impactando de manera significativa su eficiencia y productividad, de esta manera se puede originar una inestabilidad entre las metas de las organizaciones y sus resultados ya alcanzados (Cámara del Comercio de Latino América, 2013).

En el ámbito local en el Perú se estudia una realidad que se viene dando en la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, en la cual en los dos últimos años la rotación del personal se incrementó. Con el paso del tiempo se notó mayores ingresos y salidas de personal; por despidos, renuncias voluntarias, y/o términos de contrato; la zona de trabajo es lejana para algunos colaboradores y eso implica que el personal no mantenga estabilidad en la organización, ya que el esfuerzo que demanda la actividad es muy fuerte. Los responsables de la organización otorgaban reconocimientos de manera eventual, causando así que el personal no se sienta valorado dentro de la organización. La empresa deber velar por el colaborador, mantenerlo motivado para que este sea productivo en todo momento, se debería considerar un premio por la labor realizada o por la eficiencia como trabajador.

Lo opuesto ocurre cuando las empresas solo necesitan que el trabajador incremente su productividad brindarle reconocimiento por los objetivos logrados y superados. Desde este punto de vista, el trabajador no tiene ningún impacto positivo o negativo al ejecutar su labor o no para conservar estándares empresariales y se centra fundamentalmente en mantenerse en su lugar de labor con una compensación segura para existir sin problemas. De esta forma, para que las empresas optimicen su productividad y aborden los problemas del ambiente que lo rodea, deben estructurar una estrategia de compensación salarial suficiente que les consienta competir con otras y que consigan un personal satisfecho, inclusive de incentivarlos a través del reconocimiento por conseguir los objetivos de la empresa, logrando de esta manera disminuir considerablemente la rotación del personal de acuerdo a una buena política salarial como lo son: buena remuneración básica, incentivos salariales y las prestaciones (Pereda y Berrocal, 2011). Por todo lo mencionado con la investigación se pretende establecer el impacto de la remuneración en la rotación del personal de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC.

Como parte de la investigación se ha revisado trabajos previos como **antecedentes internacionales**, teniendo a, Rojas, Shugullí y Mantilla (2020) con su trabajo titulado *“Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero”*. El objetivo de la investigación se presenta debido a la incidencia de la problemática de rotación de personal; por tal motivo evaluamos las causas y en consecuencia de ellas mostramos opciones que permitan disminuir el impacto. El enfoque de la investigación es cualitativo. En el análisis del índice de rotación de personal se visualizó que las áreas con gran afectación son la de bodega con un índice de rotación de - 16.39, y en segundo lugar el área comercial cuyo índice es de -2,83.

Las causas de rotación se sitúan en las dimensiones de capacitación, desarrollo y liderazgo, teniendo mínima incidencia, la diferencia de las dimensiones evaluadas como el compromiso, condiciones de trabajo, motivación por el cargo y remuneración.

Babu, Andrew y Anney (2016) con su estudio titulado Impacto del paquete de compensación en la retención de empleados, plantearon como propósito determinar el impacto del paquete de compensación en la retención de los trabajadores, ubicar la relación existente entre el paquete de compensación y la satisfacción laboral, establecer la relación entre la satisfacción laboral y la retención de los empleados. La población estudiada fue de 71 empleados de Kollam. Los datos fueron recogidos a través de un cuestionario y los mismos se analizaron por medio del SPSS (media, desviación estándar,

chi cuadrado y correlación). Fueron formuladas hipótesis para comprobar las relaciones entre la variable independiente y las variables dependientes. Se concluyó que existe una relación significativa entre el paquete de compensación y la retención de los empleados, pues mientras más se recompensa o compensa al personal, más tiempo permanece en una empresa; existiendo un resultado positivo entre el paquete de compensación y la satisfacción laboral. Así mismo, se demostró que cuanto más satisfecho esté un empleado, más tiempo permanecerá en una compañía.

Cifuentes (2017) en su investigación *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*, se planteó como propósito principal establecer los distintos motivos que originan la rotación de los baristas dentro Juan Valdez. La muestra fue por conveniencia. Esta se conformó por 6 Baristas de distintas tiendas, con edades entre los 18 y 30 años y con un horario de 30 y 45 horas semanales. El enfoque de la investigación fue cualitativo de tipo descriptiva, centrado en entrevistas semiestructuradas, análisis de encuestas de salida y observación directa. Las diferentes problemáticas observadas fueron el resultado conseguido por las encuestas de salida efectuadas a ex colaboradores. Vale la pena destacar que las mismas inciden en la rotación del personal y al mismo tiempo intervienen en la productividad y rendimiento en las agencias. Tales categorías son: La remuneración, la carga de trabajo y el liderazgo y motivación. Se logró concluir que entre los distintos motivos y/o elementos que intervienen en la rotación de personal por parte de los baristas de agencias ya mencionadas, se halla la baja gratificación y las excesivas horas laborales, pues son jóvenes universitarios que reparten su tiempo entre trabajar y estudiar. De igual manera, aunque la remuneración es relevante, no es el principal elemento que retiene a un personal, ya que, igualmente son importante el clima laboral, el trabajo en equipo, plan de carrera, los beneficios e incentivos.

Chourio (2017) en su trabajo *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa cacao Aventurax C.A., Ciudad Universitaria Bárbula, Venezuela*, se planteó como objetivo de la investigación obtener herramientas precisas para ser líderes en el mercado y estar por encima de la competencia, en base a la gestión humana. Este estudio está dirigido a los empleados y gerentes que se hallan en un medio empresarial y por tal motivo no se encuentran excluidos del problema aludido, teniendo en cuenta las emociones de los trabajadores. La metodología utilizada es de tipo aplicada los datos son reales y estos no son manipulados bajo ninguna circunstancia. El nivel de investigación es descriptivo, permite realizar un análisis completo. Las conclusiones

conforme a los resultados obtenidos con el diagnóstico y la factibilidad, es de diagnosticar los factores del área administrativa que entran en la rotación de personal.

Mina (2019) realizó un estudio titulado *Estudio de rotación de personal en una empresa del sector alimentos y bebidas. Identificar las variables que producen un aumento en la rotación de personal en la empresa Carne y Maduro de Santiago de Cali*, con la finalidad de facilitar gestiones para disminuir el abandono de los puestos de trabajo. Fue un estudio investigativo directo o de campo al recolectar los datos, estos permitieron la evaluación vigente de la compañía. En coordinación con expertos, identificamos que existe un elevado índice de rotación de personal en las organizaciones, convirtiéndose en un verdadero inconveniente, no únicamente por la economía sino también por la afectación en el entorno laboral, la alta rotación simboliza un gasto elevado para la compañía, el cual se complica recobrar. Concluimos que la rotación de personal en maduro y carne engloba muchos problemas que pueden ser resueltas con poca inversión, lo cual no es una desventaja sino todo lo contrario para la empresa que no requiere comprometerse financieramente o conseguir diferentes proveedores que consigan disminuir la calidad de la materia prima.

García (2016) y su estudio *Remuneración variable, política salarial y negociación colectiva: hacia un nuevo enfoque*. El propósito de este trabajo consistió en evaluar el establecimiento de un mecanismo de flexibilidad salarial, por ejemplo, los sistemas de remuneración variable, para contemplar la relación existente entre los diversos tipos de negociación colectiva y con la política salarial llevada a cabo por varias naciones, a escala de sede u organización. La base de datos considerada es la Structure of Earnings Survey (SESmicrodata) (Encuesta de Estructura Salarial) de Eurostat para tres diferentes olas (2002, 2006 y 2010) (Eurostat-Research Proposal 53/2015-SES). Fue un estudio transversal. Pudo concluirse que, con los datos del año 2013, los países con proporciones más altas de sedes que poseen estructuras de pago por resultados, participación en beneficios y rendimiento, en gran parte de casos incumben al clúster de Europa Central-Oriental y poseen un nivel de negociación salarial descentralizado (nivel 1).

En los trabajos previos como **antecedentes nacionales**, se encuentran Ávila, Guerra y Mendoza (2017) y su trabajo titulado *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. El objetivo del estudio fue estudiar los motivos y derivaciones de la rotación laboral no deseada a escala operativa en la compañía peruana de consumo masivo. El alcance de la investigación fue descriptivo y contó con un diseño cuantitativo

y cualitativo, en consecuencia, su enfoque fue mixto. La población estudiada fue el personal y ex trabajadores operativos de la planta de confites de la EPCM. Para la recolección de la información requerida se aplicaron entrevistas a expertos (estudio cualitativo) y encuestas (estudio cuantitativo). El autor pudo concluir que la rotación laboral no deseada no únicamente se origina por un personal insatisfecho laboralmente hablando sino por *shocks*; así mismo se determinó tal rotación ocurre mayormente en el personal operativo. Respecto a los resultados cuantitativos, el salario es la variable que tiene mayor influencia al momento de decidir la salida del personal del área operativa en la actualidad. Una variable que se observó en ambos análisis cualitativo y cuantitativo, es la concerniente con el deseo de los empleados de ser reconocidos en su lugar de trabajo.

Arpi (2018) *con la investigación Desigualdad del ingreso laboral y nivel educativo entre grupos étnicos en el Perú*, describe los datos, la identificación de variables, y la forma de contrastar la hipótesis. Se narra la transformación sufrida por los peruanos de acuerdo al grupo étnico (indígenas y no indígenas), por consiguiente, la diferenciación de la brecha que existe en remuneración percibida de estos y luego se expone, si estas modificaciones aparecen por la discrepancia en el nivel educativo o por discriminación. Concluimos que se deben crear programas educativos inclusivos otorgando a ciudadanos indígenas del Perú acceso a optimizar su horizonte educativo y con el fin de que puedan tener más ofertas laborales y mejoras en el ingreso o salario.

Vargas y Meza (2017) y su trabajo titulado *Relación entre el clima laboral y la Rotación de Personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016*. Se plantearon como objetivo principal encontrar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la compañía antes descrita. Se catalogó como una investigación de alcance temporal sincrónica, descriptiva; además fue de carácter cualitativo y cuantitativo, no experimental. Los datos del estudio se midieron a través de encuestas y su instrumento fue el cuestionario y una ficha de entrevista. La población estuvo compuesta por 500 trabajadores, de los cuales se encuestaron 80 asesores de atención al cliente; igualmente se entrevistó a 3 especialistas que representan a la organización. Los investigadores pudieron concluir que no hay vinculación entre el clima laboral y la rotación de personal de la compañía estudiada. Las características encontradas en la empresa respecto al clima laboral, son: relaciones interpersonales, relaciones interpersonales, salario, satisfacción laboral, incentivos, clima laboral y cultura.

Defensoría del Pueblo (2019) *El impacto económico de la brecha salarial por razones de género*. La Organización de las Naciones Unidas (ONU), por medio de los

propósitos de desarrollo Sostenible, determinó que el desarrollo económico tendrá que ser sostenido, inclusivo y sostenible. Pese al horizonte económico optimista, han incrementado los niveles de subempleo y desigualdad, interrumpiendo el progreso verdadero de los individuos, los cuales, disfrutando de buenos recursos financieros, observan que son violentados sus derechos. El objetivo es crear maniobras que aseguren un desarrollo sostenible que añada la perspectiva de género como base principal, para un crecimiento ideal al finalizar las brechas que las transforman en una población vulnerable. Este estudio de las brechas de ingresos entre personas de ambos sexos incumbe a la apreciación desde una perspectiva completa de las resultas adquiridas por bajas que sean, restringidos a la valoración de la media de los sueldos. La evidencia consiente enseñar que existen brechas de ingresos en el país. La utilización de la Encuesta Nacional de Hogares, distintiva a escala nacional y regional, se ha convertido en esencial para la discusión cuantitativa del análisis, este ha resultado beneficiado con los efectos de los grupos focales establecidos y desplegados en algunas zonas como Lima, Callao Junín y Amazonas, bien en zonas urbanas como rurales.

La Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (2018) del gobierno peruano, Nivelación *de la remuneración básica de servidores sujetos al régimen del Decreto Legislativo No 728 en mérito al incremento de la remuneración mínima vital*. Mediante el documento de la referencia, la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Los Órganos, consulta a SERVIR si es procedente reestructurar el monto de la remuneración básica de los colaboradores amparados en el sistema laboral de la actividad privada, en mérito al incremento dispuesto por Decreto Supremo W 004-2018-TR, teniendo en cuenta que la suma de sus ingresos mensuales excede la nueva RMV. Es necesario precisar que la aplicación del aumento de la RMV dispuesto por Decreto Supremo W 004-2018-TR procede solo a favor de aquellos colaboradores cuyo pago total mensual sea menor a los Novecientos treinta y 00/100 Soles (S/ 930.00). Considerando que el pago total mensual comprende aquellos aumentos voluntarios otorgados por el empleador y los conceptos que se perciben en mérito a convenios colectivos, salvo en los casos en los que el propio convenio colectivo establezca que el aumento se otorga en relación a la RMV- toda vez que desde su origen la RMV ha incluido conceptos que no necesariamente tienen naturaleza pensionable o que sean base de cálculo para el pago de beneficios. El incremento producto del reajuste de la RMV procede solo a favor de los trabajadores cuyo pago mensual total sea inferior a la RMV vigente. El ingreso mensual total al que se hace referencia incluye también aquellas

entregas económicas otorgadas voluntariamente por el empleador y los conceptos producto de pactos colectivos, salvo que el propio convenio colectivo establezca que el aumento se otorga en relación a la remuneración mínima vital.

Para enmarcar el tema de investigación en lo expuesto, se necesita conocer de qué trata el mismo, y de acuerdo a las teorías relacionadas es preciso definir nociones que consigan establecer el valor del presente estudio, es así como se tiene LA TEORÍA DE LOS INGRESOS, el cual manifiesta que el salario o recompensa natural al trabajo, viene a ser solamente un fragmento del valor creado respecto al volumen de producción o riqueza, cuando se deduce la renta de la tierra y los beneficios del capital. El ser humano continuamente vivirá y se mantendrá con su trabajo, su salario debe alcanzar para su sostenimiento y el sustento del núcleo familiar y así garantizar la próxima generación de trabajadores (Smith 1983, citado por Galvis 2015).

La remuneración es el sueldo o paga ordinaria, básica o mínima, así como diferentes salarios en dinero o en especie cancelados por el contratante o empresario, de una manera directa o indirecta, al empleado, como consecuencia de la labor de este último” (Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo 2018, p. 89).

Integran la remuneración computable para el cálculo de la CTS, la remuneración básica y la totalidad de los montos que habitualmente recibe el empleado (en dinero o en especie), entretanto que pueda disponer de ellos libremente, conteniendo dicho concepto el costo de la alimentación principal al momento de ser suministrada en especie por el jefe o empresario (Montoya, 2018).

La rotación de personal en una organización que tiene implícito costos y períodos para contratar y capacitar a los trabajadores. Dicha situación puede originarse por muchas razones que cambiarán de empresa a empresa, obedeciendo a los escenarios laborales y el estímulo brindado a sus trabajadores (Hernández 2017, p.43).

Respecto a los elementos conceptuales de la categoría sobre Salario y funciones laborales, tiene que ver con al valor asignado al trabajo, en otras palabras, a su costo. No su precio, pues el trabajo no es mercancía. La contraprestación debida por el contratante por la prestación del trabajo (Pasco, 2013).

Son remuneraciones periódicas las que el empleado recibe siempre de acuerdo a un cronograma de entregas que puede ser mensual, semestral e inclusive anual (Montoya, 2018). Igualmente, Salisu, Chinyio y Suresh (2015) manifiestan que la compensación es un componente fundamental de la gestión de recursos humanos. Cubre recompensa económica en forma de sueldos y salarios, así como beneficios, compensación indirecta

o pago suplementario. La compensación nace esencialmente del hecho de que proporciona ingresos al personal y compone un elemento de costo significativo para el empleador.

Las funciones laborales son una valoración y agrupación de los puestos de trabajo de acuerdo a juicios objetivos, a las labores llevadas a cabo en toda compañía, a las capacidades y el perfil del puesto de trabajo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018, p. 88).

Conforme a la categoría mostrada se desprenden dos sub categorías, i) Evaluar sueldos acorde al Manual de funciones, ii) Analizar incentivos y motivación por cumplir los objetivos, los cuales de acuerdo a las exigencias del presente trabajo fue conceptualizado así: Evaluar sueldos de acuerdo al Manual de funciones (MOF), consiste en una documentación técnica normativa, de la gestión institucional, que detalla la organización, finalidades, oficios y ubica las relaciones jerárquicas, funciones internas y externas, etc. de los entes que dependen del organismo. Este manual establece los puestos en el interior de la estructura orgánica y los puestos que les incumben (Plan MOF 2015, p.1).

El Manual de Organización y Funciones (MOF) posee como propósito esencial describir las funciones concretas a cada puesto, llevado a cabo desde la Estructura Orgánica y de las funciones generales determinadas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), de acuerdo a las exigencias valoradas en el cuadro de asignación de personal (Plan MOF 2015, p.1)

De igual manera, la segunda sub categoría se refiere a Analizar incentivos y motivación por cumplimiento de objetivos, es significativo que cada organización posea mecanismos que consientan al empleado que se halla en la empresa, reconocer o brindarle una mejora y motivación para que los mismos estén satisfechos y complacidos en su entorno laboral, mediante incentivos, promociones, aumentos y otros, para que así pueda ser más productivo, colaborador y continuamente tenga disposición de realizar diferentes labores, además tomándosele en cuenta y brindarle oportunidades que le consientan progresar de forma personal (Peña y Villón 2018, p.185).

La motivación laboral es entendida como la consecuencia del vínculo establecido entre la persona y el estímulo ejecutado por la empresa con el propósito de establecer elementos que promuevan e inciten al trabajador a conseguir un objetivo. Es la voluntad que define a la persona mediante el esfuerzo individual a perseguir lograr los objetivos de la empresa ajustado a la exigencia de satisfacer sus necesidades particulares. En otras

palabras, es el impulso de satisfacer las necesidades presentes en los trabajadores, excelentes ambientes laborales y satisfacción de necesidades personales, se convierten en el detonante que causará la reacción en el trabajador con el propósito de conseguir esa máxima emoción de comodidad que provoca la ejecución o concreción de la meta trazada (Peña y Villón, 2018, p.185).

La motivación, es aquello que permite que interna o externamente los funcionarios de una organización reaccionen, procedan o se conduzcan en determinada manera. La motivación representa un aspecto que tiene que vincularse con las expectativas, esfuerzos, remuneraciones, disposiciones o particularidades particulares y grupales, apreciaciones del puesto, ocupaciones, efectividad, trabajo y resultados en el interior de una organización (Sánchez, 2018).

La motivación laboral puede ser comprendida como la consecuencia de la interrelación de la persona y el estímulo ejecutado por la empresa para crear mecanismos que permitan el impulso del trabajador a conseguir un objetivo (Peña y Villón, 2017).

Los incentivos se establecen con la finalidad de animar o compensar la ejecución de una labor, al igual que el reconocimiento. Este y la confianza son requisitos importantes para todo individuo y se pueden cumplir mediante programas de motivación, competencias internas o un plan de mejora del rendimiento individual o grupal (Robbins, 2010, citado por Rodríguez, 2019). De igual manera, Osibanjo, Adeniji Falola y Heirsmac (2014) aseveran que, aunque el salario, las bonificaciones, el clima laboral y la estabilidad son importantes, es la falta de oportunidades para el crecimiento profesional y desarrollo que afecta la retención y la satisfacción.

Fisher (2005) asevera que entre los incentivos para estimular y acrecentar la lealtad del personal se encuentran ciertos beneficios que pretenden acrecentar la seguridad y la permanencia de los empleados, como las bonificaciones para manutención y transporte, los seguros de vida, los seguros médicos privados, los servicios de guardería o para la educación de los hijos del personal, los regímenes de pensiones, entre otros.

Igualmente, es necesario valorar que se considera una segunda categoría la cual se muestra mediante Acciones para reducir la rotación de personal, por medio de un estudio de ambiente laboral con la finalidad de conseguir información verdadera de las opiniones del personal y el nivel de satisfacción con la organización, pues el mismo radica en un análisis ordenado de variables ambientales y de competencias que intervienen en el desempeño de los empleados. Dicho estudio precisa el compromiso de la alta gerencia

para lograr llevar a cabo planes de acción que optimicen la calidad del clima laboral en el seno de la organización y de esa manera disminuir la rotación del personal, lo cual minimizará costos y mejorará la productividad de la compañía (Hernández, Cruz y Meza 2017, p.49).

Elementos esenciales, como innovación tecnológica, métodos de gestión y las opiniones de los trabajadores sobre la empresa, consienten ofrecer a las organizaciones de bienes, mecanismos y técnicas de producción que perfeccionan y aumentan la productividad, e igualmente, reducen sus costos (Observatorio Económico de la PYME, 2012).

De la segunda categoría se desprenden tres sub categorías: la primera se encuentra relacionada a Examinar el proceso de reclutamiento y selección de personal para resultados óptimos en la operación, es definida como un grupo de operaciones que pretenden atraer aspirantes potencialmente competentes para ser parte de la empresa, y que anteriormente son sometidos a pruebas de selección. Asimismo, la selección de personal se le conoce como el procedimiento de reconocer las cualidades y exigencias que debe poseer un postulante para optar por un determinado puesto, se especializa por estudiar los deseos, intereses y atributos de personalidad del aspirante con la finalidad de escoger a las personas que posean las capacidades precisas para llevar a cabo trabajos eficientes dentro de la organización (Torres, Godoy, Gallardo, 2019, p.63).

Las empresas exitosas de hoy precisan un talento humano competente e inteligente que posea las particularidades concretas para cada trabajo, de allí que Chiavenato (2013) citado por Torres, Godoy y Gallardo (2019) alude que reclutar y elegir personal es un filtro que permite a las organizaciones a que ciertos aspirantes entren a la fuerza laboral, en otras palabras, los que manifiestan las destrezas requeridas para la empresa.

Se debe valorar que la segunda sub categoría está fundamentada en Evaluar bonificación de alimentos para la satisfacción del trabajador (autor).

Al momento de aludir a la tercera sub categoría concerniente a Revisar el manual de funciones para el cumplimiento y desempeño en la empresa conforme al Plan MOF (2015, p.1) revela que el Manual de Organización y Funciones (MOF) posee la intención esencial de detallar las labores primordiales de todos los piezas que la componen, demarcando el espacio, ambiente y campo de acción de estas, igualmente establecen los puestos en el interior de la estructura orgánica y las funciones que le incumben y las exigencias mínimas que tendrán los individuos para ser colocados en las mismas.

Por consiguiente, es significativo apreciar que se considera una tercera categoría y la misma se muestra mediante un Conocer Proceso de Inducción y Capacitación de personal, los líderes de talento humano aprecian un inferior impacto creado por los cambios, al ejecutar técnicas de capacitación e impulso de competencias y que al mismo tiempo, ayudan a perfeccionar o a disminuir la tensión en el clima organizacional como consecuencia de los cambios y transformaciones organizacionales, minimizando la incertidumbre, reduciendo el efecto del rumor y optimizando la colaboración de los grupos y sus integrantes como elemento de protección o favorecedor del cambio (Díaz y Pardo 2014).

La inducción se encuentra entre los procesos más importantes e indispensables de todos, la auténtica inducción es aquella en la que se consigue que ese próximo trabajador se identifique y compagine de forma integral con la organización, con su estrategia; el resto lo va aprendiendo en el día a día. Las compañías más exitosas en servicio del cliente en Estados Unidos invierten por lo menos dos meses en el procedimiento de inducción (Cárdenas, 2012).

Chiavenato (2001), Citado por Romero (2016), el procedimiento de elección no es un fin en sí mismo, sin embargo, es un método para que la empresa alcance sus objetivos. Elegir entre los competidores seleccionados el más apropiado para tener el puesto en la compañía, intentando conservar o acrecentar la competencia y el rendimiento de la fuerza laboral.

La capacitación se constituye como la manera que la organización tiene e implementa para que sus colaboradores consigan tener prácticas y habilidades precisas para el ejercicio del cargo donde se promueve la enseñanza de sus trabajadores. Discrepa del entrenamiento en cuanto a que en la capacitación se ofrecen conceptos concretos, herramientas y técnicas para los individuos dentro de la organización, y esa manera mejorar y evaluar actuación de procesos en toda la compañía (Parra y Rodríguez, 2016, p.134).

Al entrenamiento se le conoce como el proceso a través del cual se le suministran medios al personal de la compañía para alcanzar y desplegar de manera más rápida saberes y destrezas; así acarrea variadas ventajas como preparar a los trabajadores para que logren llevar a cabo de manera inmediata distintas labores (Parra y Rodríguez, 2016, p.134).

Acerca de la tercera categoría se desprenden tres sub categorías, la primera de ellas es la Capacitación constante de acuerdo a la profesión o área de trabajo y línea de

carrera es el proceso de formación a través del cual los empleados alcanzan conocimientos, destrezas y cualidades para llevar a cabo sus trabajos y posee como propósito la capacitación e instrucción de los individuos. Consiente a los trabajadores obtener y robustecer sus saberes, y de igual manera optimizar su actuación laboral favoreciendo que se cumplan los objetivos planteados por la organización, ya que su finalidad es ayudarlos a lograr las metas, brindándoles la posibilidad de obtener conocimientos, la experiencia y el comportamiento demandado por la empresa (Chiavenato, 2012).

La capacitación como una inversión que ejecutan las compañías para optimizar la efectividad y el desempeño de los empleados, con la finalidad de que los mismos se desarrollen no solamente profesional sino personalmente, a la par que se sientan motivados al efectuar su trabajo, porque lo que se proyecta es ordenar los intereses propios de la organización y con las del trabajador con la intención de que ambos se complementen y trabajen en pro de un objetivo en común (Torres, Espejo y Pérez, 2019, p.3).

Chiavenato (2007) citado por Cota y Rivera, (2016) manifiesta que “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (1939) citado por Casanova (2003) la expresión formación profesional distingue las diferentes formas de instrucción o formación que consienten alcanzar o desplegar saberes técnicos y profesionales, bien se brinde dicha instrucción en la escuela o en el sitio de trabajo.

Cejas y Acosta (2012) asevera que la preparación profesional no hace mucho tiempo fue tomada en cuenta en el ámbito del trabajo como un tema desconectado o aparte, actualmente se viene añadiendo a los vínculos laborales y en los negocios colectivos. Su pertinencia ha permitido que se diseñe en armonía con el resto de los subsistemas dentro de la administración de recursos humanos, en otras palabras, con asuntos, por ejemplo, salarios y tasas de pago, elección, seguridad industrial, entre otros.

Es significativo insistir que la segunda sub categoría se encuentra vinculada con Reflexionar sobre la inducción al personal siendo transparente y compartiendo conocimientos adquiridos, de acuerdo con el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (2018, p.1) esta tiene que ver con al proceso encaminado a llevar al empleado a su unificación con la cultura organizacional en el transcurso de los cuatro meses siguientes

a su vinculación. Durante este tiempo se le brindará información precisa para el ajuste de su papel dentro de la empresa y la familiarización con los trabajos y requerimientos del cargo, para permitir su desempeño de manera libre y eficiente.

Inducción Administrativa, es el proceso encauzado a facilitar la adaptación del colaborador acorde a su tipo de vinculación, estableciendo sus derechos, responsabilidades, y gestiones precisas para estipular su vinculación; esto le proporcione el ingreso a su vida laboral y le consienta desplegar un sentido de pertenencia para cumplir los objetivos trazados. Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA, 2018, p.1).

Inducción al puesto de trabajo, es el proceso que suministra un primer adiestramiento en el puesto de trabajo al colaborador mediante herramientas que le orienten y un acompañamiento presencial, con la finalidad de crear claridad de sus funciones y su papel en el equipo de trabajo, ayudando a su desempeño. Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA, 2018, p.1).

Evaluación de Aprendizaje, es la actividad en la cual se establece el nivel de comprensión de los conocimientos alcanzados y la aplicación de los mismos en el cargo que desempeña. Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA, 2018, p.1).

Los procesos de inducción y reinducción son estrategias que esgrime la organización para encaminar el buen desempeño de un individuo, contribuir a su formación personal y profesional en un cargo determinado a ejecutar, para eso es transcendental que los entes educativos efectúen una valoración y seguimiento de los programas de capacitación y avance, con todos y cada uno de los temas que se proporcione a conocer a los trabajadores, bien sea de forma colectiva o particular, presencial o virtual tiene que ser evaluado y retroalimentado, y de esta manera, gradualmente, ir optimizando y corrigiendo los procesos (Sánchez, 2018).

López (2016) asevera que dentro de la organización la inducción está compuesta como un proceso preciso para extender las fortalezas y ver que habilidades y destrezas se pueden desarrollar; además se pretende con el proceso que el nuevo personal tenga acceso a información general, que permita la ubicación del trabajador y su papel en la organización y así pueda realizar su trabajo de manera autónoma.

De igual manera, la tercera sub categoría concierne a la Participación constante del gerente y su equipo de trabajo, los gerentes son los encargados de dirigir las acciones que permiten a las empresas conseguir sus metas, siendo el representante del empresario. Un buen gerente se le reconoce por la eficiencia y la eficacia que posea. Se convierte en la persona que tiene como trabajo vigilar, controlar, inspeccionar y organizar al grupo de

personas que se encuentran bajo su responsabilidad. Existen gerentes que dan resultados, así como hay otros que son líderes y permiten el desarrollo de los individuos, lo ideal es un gerente que se encuentre capacitado para llegar a cumplir ambos roles. Debe conocer cómo mejorar las relaciones humanas en el equipo de trabajo y conservar un clima de trabajo interpersonal apropiado. El gerente debe establecer la visión, misión y valores y saberlos expresar a los trabajadores para que sean aceptados (Guerrero, Ballesteros & Herrera, 2018).

Los gerentes de primera línea, dan cuenta por el trabajo del personal y representan el nivel más bajo de la organización. Ejemplos: jefe o supervisor, director de escuela (Guerrero, Ballesteros y Herrera, 2018).

Los gerentes medios, dirigen a los gerentes de primera línea y a trabajadores de operaciones, su trabajo es dirigir las operaciones que ejecutan las políticas de la compañía y equilibran las exigencias de sus gerentes y capacidades de los patrones (Guerrero, Ballesteros y Herrera, 2018).

La alta gerencia, posee una mínima cantidad de individuos y dirigen la organización, son ejecutivos (Guerrero, Ballesteros y Herrera, 2018).

Los gerentes de las organizaciones pretenden manejar habilidades conceptuales, las mismas admiten el progreso de una manera segura de reflexión y de un modo de concebir las organizaciones como un todo, como un mecanismo que tiene que trabajar correctamente (Ruiz, 2013, citado por García, Boom y Molina 2017).

El trabajo en equipo se encuentra propuesto como un modelo de gestión que consiente demostrar resultados de una forma eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se transforma en un modelo de imitar, se encontrará delicadamente unido a un positivo liderazgo, de lo contrario se estará frente a la presencia de un equipo en el cual se cumplen resultados, pero a largo plazo (Ayovi, 2019, p.61).

La cuarta categoría está orientada a los Esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa, crear compromiso laboral demanda de las empresas y su liderazgo un esfuerzo planificado, firme y permanente por conquistar la mente y el sentir de los individuos, y de cara a conseguir resultados excepcionales, de recíproco beneficio y con visión de largo plazo (Da Silva, 2018).

Dicho esfuerzo involucra analizar y entender el ambiente que impacta a los trabajadores, promover un vínculo emocional con la meta de la compañía y procurar un liderazgo empresarial que los comprometa con el flujo de trabajo organizacional.

Chiavenato (2011) citado por Chirinos, Córdova y Martínez (2018) muestra que, como socio de una empresa, cada trabajador está interesado en contribuir con el trabajo, el compromiso y el esfuerzo individual, y de esta manera obtener remuneración y paga suficientes que lo hacen sentir realizado y lo hacen progresivamente competente en su trabajo.

Sirvent, Gisbert y Pérez (2017) expresan que el compromiso de los individuos que se encuentran comprometidos con una asociación es indispensable, pues representan la parte más significativa y les permite utilizar sus aptitudes para ayudar a la empresa. Además, el compromiso de los individuos podría ser la preparación, las aptitudes y la experiencia que el trabajador puede mostrar a la organización para llevar a cabo una actividad específica de manera adecuada.

Vale la pena tener en cuenta que de esta cuarta categoría se desprenden dos sub categorías, la primera sub categoría Reconocimientos por cumplimientos, aportación y logros en la organización, la teoría de Herzberg, se revela en contemplar al trabajador como aquella persona que desea y pretende reconocimiento en la empresa y la satisfacción de sus necesidades y que, al ser satisfechos tales aspectos, su motivación se transformará en un promotor para apropiarse de trabajos y orientar su comportamiento laboral a conseguir objetivos que consentirán a la empresa obtener los resultados esperados, con elevada eficacia (Peña y Villón, 2017).

Un incentivo es un componente orientado a conseguir y/o a conservar un comportamiento dado. Es un galardón establecido para motivar a otra persona, o a muchos, para proceder de una forma esperada. Una división trazada es establecer si los incentivos tienen que recompensar esfuerzos o resultados (Nazario, 2006).

Las relaciones laborales positivas entre una empresa y los consumidores, y entre la empresa y su personal, es transcendental atender la salud laboral y el bienestar de los empleados y sus actitudes para crear ambientes laborales provechosos y amigables, al referirse a los empleados, se piensa en la totalidad de las diferentes escalas profesionales, mostrando la gerencia un compromiso para suministrar dicho bienestar laboral (Garrosa y Carmona, 2011).

Cepeda, Salguero y Sanchez (2015) expresan que es esencial estimular al personal de manera correcta, ejecutando procedimientos de reconocimiento que ayuden a optimizar las circunstancias del personal y de la organización, ofreciendo importancia a las contribuciones del personal de acuerdo con la finalidad de liderar el mercado donde ha entrado, ampliando el grado de cumplimiento y responsabilidad entre las partes.

Como se ha indicado la segunda sub categoría tiene que ver con la Comunicación constante para mantener una buena relación laboral, es un proceso mediante el que un grupo de significados adquiere forma de mensaje y es llevado a un individuo o a un conjunto de estos, de esta forma el significado observado será semejante a lo que los indicadores de este pretendieron transmitir (Charry, 2018).

Comunicación interna al grupo de acciones realizadas por una empresa para la instauración y sostenimiento de excelentes relaciones con y entre sus integrantes mediante la utilización de distintos medios de comunicación que los mantenga enterados, constituidos e incentivados para que ayuden con su labor al alcance de las metas empresariales, se le llama comunicación interna (Torres, 2012).

La comunicación interna es aquella conducente al cliente interno, en otras palabras, al empleado. Aparece como contestación a los nuevos requerimientos o exigencias de las empresas de motivar al grupo de trabajo y retener a los sobresalientes en un ambiente corporativo donde la transformación es cada vez más vertiginosa. Es bueno recordar que las compañías vienen a ser lo que son sus equipos humanos, de allí que, motivar es optimizar resultados (Muñiz, 2017).

Igualmente se valora una quinta categoría respecto a lo que es la Situación actual de la empresa y estrategias para la retención del personal, la conservación del talento humano es de transcendental relevancia para las empresas, esto por dos razones principales: (a) la rotación es muy costosa y (b) que los mejores desempeños crean eficiencia en el negocio. Existen distintas prácticas y estrategias para retener el talento, por ejemplo, prácticas de contratación apropiadas, optimizar las capacidades de gestión, comentarios constantes acerca de objetivos claros, fomentar la gestión de carrera de los trabajadores y la utilización de métricas y análisis para evaluar y optimizar de manera continua el rendimiento de los mismos (Khandelwal & Shekhawat, 2018).

De acuerdo con Prieto (2013) las estrategias y herramientas de retención en las empresas tienen que incluir las primordiales causas que podrían crear la salida del personal con talento. De allí que, es significativo que previo al diseño de tales estrategias la empresa tenga identificados las razones por las cuales el talento deja la organización.

Mendoza, López y Salas (2016) citado por Lima, Shugulí y Mantilla (2020) enfatizan la necesidad de ejecutar una efectiva planificación de recursos humanos a partir de las necesidades del personal, como una de las vías para disminuir al máximo la indeseada rotación de personal que tantas afectaciones puede traer a la empresa.

Mendoza, López y Salas (2016) retener en calidad y cantidad: el éxito mantenido en el tiempo de una empresa ciertamente se basa en tener a los individuos correctos en las posiciones correctas y en el tiempo perfecto. Los objetivos y procedimientos establecidos por la planificación de recursos humanos solamente son apropiadas si se cuenta los individuos con las destrezas y capacidades adecuados para poner en práctica tales estrategias. En este mismo orden de ideas, es necesario resaltar que si alguna empresa anhela éxito en el mercado debe conservar los niveles deseados de beneficios, atractivos paquetes salariales, conservar una excelente cultura organizacional, y satisfacer a sus trabajadores tanto como puedan. Todo ello acrecentará la lealtad del personal y mayores tasas de retención (Iqbal, 2017).

Estrada (2017) citado por Lima, Shugulí y Mantilla (2020), plantea que los mecanismos para mantener a los mejores trabajadores se vuelven progresivamente más creativos y el liderazgo de Recursos Humanos contribuyen con tiempo y recursos para disminuir la rotación de personal en puestos claves. Solamente los departamentos de selección en las compañías se dan cuenta de lo complicado que es hallar un sustituto para un trabajador apreciado como de alto potencial.

De acuerdo con Romagnoli (2014) el diagnóstico empresarial “compone una herramienta sencilla y muy útil con el propósito de estar al tanto de la situación actual de una empresa y las dificultades que imposibilitan su desarrollo, sobrevivencia o progreso. Es un proceso de diferentes estudios ejecutados en las compañías de producción, servicios y de comercio. Consiente identificar y reconocer un grupo de inconvenientes para trazar un plan de acción que guíe el porvenir de la organización.”

Para Bravo, Valenzuela, Ramos y Tejada (2019) el diagnóstico organizacional es un instrumento de gran valor para aquellas organizaciones que apuestan por el crecimiento y la competitividad, sobre el tema existen diferentes aportes teóricos traducidos en modelos que sirven para el análisis organizacional y, consecuentemente, para la definición de estrategias acordes a los resultados obtenidos.

Ortiz y Capo (2015) explican que el auténtico objetivo que se procura alcanzar aquí, es que la totalidad de personas (principalmente trabajadores y clientela) conozca los principios, valores y objetivos de la empresa, para que sea más fácil la alineación de acciones para atenuar probables contratiempos, y en consecuencia el desarrollo de la compañía.

Declararon que es muy significativo implantar el objetivo perseguido con el diagnóstico, ya que consiente reconocer el escenario actual de la compañía en un tiempo específico para revelar inconvenientes y espacios de oportunidad, con el propósito de enmendar los primeros y beneficiarse de las segundas. El diagnóstico no es un fin por sí solo, más bien es el paso número uno fundamental para afinar la labor comunicacional de la compañía y conducir de manera científica el desarrollo productivo y organizacional de las empresas (Asencio, Guarnizo, Caiche y Meina, 2017).

La quinta categoría tiene dos sub categorías que, primera sub categoría referida a la Responsabilidad y esfuerzo para el desarrollo de la empresa y del colaborador según Rodríguez, Ramírez y Díaz (2008) citado por Parra y Rodríguez (2015) el desarrollo del personal tiene que ver con el área educativa que es recibida por un individuo con la finalidad de desarrollarse intelectual y profesionalmente para optimizar la efectividad en el cargo desempeñado y para conseguir más posibilidad de aspirar y escalar a distintos niveles.

Para Ayovi (2019) el trabajo en equipo puede definirse como un tipo de gestión que consiente demostrar resultados de una forma eficaz y eficiente, si es un conjunto funcional se transforma en un modelo a seguir, se encontrará delicadamente unido a un liderazgo efectivo, cosa contraria se estaría en presencia ante de un equipo en el cual se cumplan resultados, pero a largo plazo.

La segunda sub categoría Evaluación total de la empresa para conocer y aportar en base a la situación actual, considera que una evaluación total es la de 360 grados (igualmente conocida como evaluación integral) es una herramienta usada en el espacio de la gestión del talento para evaluar de manera total el desempeño de un individuo/trabajador. Es una técnica empleada comúnmente en las organizaciones para evaluar el rendimiento y las competencias de sus trabajadores (Gómez-Mejía, Balkin, y Cardy, 2016).

Para Jiménez (2008) citado por Torres, Placeres y Herrera (2016) los valores en las empresas, se usan para que sus miembros puedan relacionarse y trabajar mejor, posean mayor conexión, puedan prever cualquier situación en su programación, consigan con eficacia sus objetivos, posean mayor conocimiento práctico de su dirección y sus proyectos, en el corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo a lo descrito se plantea como problema general en esta investigación ¿Cómo impacta la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa Servicios Logísticos SAC, Callao - 2020?, para poder delimitar este problema general se

está considerando los siguientes problemas específicos i) ¿Cómo evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa?, ii) ¿Cómo interpretar las acciones para reducir la rotación de personal?, iii) ¿Cómo conocer el proceso de inducción y capacitación del personal?, iv) ¿Cómo reflexionar sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa?, v) ¿Cómo puedo comprender la situación actual de la empresa y que estrategias debería evaluar para la retención del personal?.

El tema de investigación remuneración salarial, se ha venido desarrollando con la experiencia personal y aporte de los colaboradores, los cuales serían beneficiados si se logra establecer una estructura de sueldos en base a las actividades que realizan, para que puedan cubrir la canasta familiar y tener una buena calidad de vida. Otorgar oportunidad laboral a quien en realidad se convierta en un costo y no gasto para reorganización eso ayudará a que la rotación reduzca para beneficio de la organización.

La justificación de la investigación, está basada en i) Justificación teórica, porque va a permitir el conocimiento a través de la experiencia de cada colaborador en base al salario que deberían tener por el trabajo que realizan y a conocer el nivel de rotación de personal en la empresa. ii) Justificación práctica, es importante porque se va a estudiar problemas de la empresa de una de las áreas más valiosas, no solo considerando el factor monetario, sino la importancia que se debe tener por el factor humano y el valor que debemos darle, ya que sin ellos no caminaría la empresa como debe de ser. Por tal motivo se va a buscar la manera en que se tome en cuenta nuevas estrategias que permitan estabilidad en el colaborador. iii) Justificación metodológica, la investigación ha seguido un rigor científico, siguiendo los siguientes criterios de: Credibilidad, transferibilidad, Confirmabilidad.

Con esta investigación se pretende lograr; analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa Servicios Logísticos SAC, con esto se busca lograr desde una mirada fenomenológica: i) Evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa, ii) Interpretar las acciones para reducir la rotación de personal, iii) Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal, iv) Reflexionar sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa, v) Comprender la realidad real de la organización y evaluar las estrategias para la retención del personal.

II. Método

La Investigación cualitativa no nace al plantearse un problema determinado, en cambio se origina en una situación problemática más profunda, en la cual se encuentran diversidad de aspectos relacionados, vislumbrados en la medida que se adelanta el trabajo, en otras palabras, demanda de algún tiempo para recoger la información que ofrezca nuevas orientaciones, llegando estas, en algún punto, a modificar el enfoque inicial del estudio (Hernández y Torres, 2018).

El inicio de la investigación cualitativa reside en el mismo investigador; su formación y experiencia. Partiendo de tales elementos, quien investiga escoge un tema en específico y precisa los motivos de su interés en dicha situación (Hernández y Torres, 2018).

El enfoque de la investigación fue **cualitativo**, debido a que se buscó entender los fenómenos, explorándolo desde una perspectiva y punto de vista de los colaboradores teniéndolos en su entorno y en relación con el contexto (Hernández y Torres, 2018).

La metodología del estudio está basada en el **paradigma interpretativo**, el cual se refiere a la descripción y análisis de la naturaleza de las expectativas vividas, admite el concepto y la relevancia en las ciencias sociales según la experiencia recogida (Fuster, 2019).

El tipo de investigación es de carácter **inductivo-deductivo**, tiene que ver con una manera de reflexión en la que se cruza del conocimiento de casos específicos a un conocimiento más general, que manifiesta lo que existe de común en los fenómenos individuales. Su fundamento es la duplicación de hechos y fenómenos de la realidad, hallando las particularidades comunes en un grupo dado, para llegar a conclusiones de los elementos que lo definen (Rodríguez y Pérez, 2017).

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación, está orientada a la comprensión de los fenómenos, tiene como objetivo explicar y entender la realidad educativa desde dentro (Bisquerra, 2009, p.281).

El diseño de investigación, concierne a la **fenomenología hermenéutica**, se refleja a través de la delineación de prácticas particulares, la entrevista conversacional y la observación de cerca (Fuster, 2019).

La investigación **fenomenológica** estudia las experiencias vividas de los participantes, se detiene en la experiencia y no admite al mundo más allá de ello (Fuster, 2019).

Aguilar (2004) citado por Fuster (2019) muestra que la **investigación hermenéutica** se encuentra en la búsqueda de entender al otro, no solamente por medio de la conversación, sino en lo que descubre detrás de lo no dicho.

2.2. Escenario de estudio

El escenario para el presente estudio fue desarrollado en la empresa Servicios Logísticos F&B SAC ubicada en el distrito del Callao, como sede principal en el distrito de Lurín. La empresa es de régimen Mype, y brinda servicios desde el año 2008. La empresa cuenta con 150 colaboradores, los cuales son los encargados de cumplir con los servicios diarios. La empresa ofrece servicios de transporte y tercerización de personal para carga, descarga y distintas operaciones. En este momento, se cuenta una clientela novedosa, brindando la ocasión de expandirse por Lima y; esto por el servicio de calidad y el desempeño a tiempo de los procedimientos operacionales. La meta trazada como compañía es ofrecer un servicio de excelencia en lo que a logística se refiere, cumpliendo con los tiempos determinados con la clientela y el presupuesto establecido creando una rentabilidad progresiva con el paso del tiempo.

2.3. Participantes

Para esta investigación se tomó en cuenta 2 áreas: administrativa y operativa, individuos con distintas edades (entre 23 y 45 años), antigüedad (3 personas con más de tres años en la organización, 4 con más de dos años en la empresa, y 2 con más de un año en la organización). Dentro del grupo de participantes se encuentra personal con diferente modalidad de pago (sueldos fijos, por jornal, por producción). El personal administrativo labora en la oficina externa y el personal operativo se encuentra dentro de las instalaciones del cliente; ya que son los que brindan el servicio y reportan la actividad o alcance diario en los almacenes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según (Hernández y Torres 2018) nos indican que, para recoger información, se hace uso de varias técnicas e instrumentos como la observación, el estudio de casos, las clases de entrevista, entre otros.

Según Martínez (2006) esta **entrevista semiestructurada** se dio de manera coloquial; vale la pena acotar que la misma se llevó a cabo conforme a la esencia específica de las personas entrevistadas y a la originalidad del estudio.

En el análisis cualitativo, la acción fundamental reside en recoger datos no estructurados, a estos se les provee una estructura. Los datos son muchos, no obstante, es preciso recordar que son observaciones ejecutadas por el individuo que investiga y narraciones de los participantes (Hernández y Torres, 2018).

Conforme a lo que enseña Hernández y Torres (2018) cuando se elige y se diseña el o los **instrumentos de recolección de los datos** más convenientes para alcanzar el propósito de la investigación, se precisa valorar las ventajas y desventajas de los mismos; y siempre recordar que la escogencia de las herramientas investigativas de un plan dado, deben relacionarse con el planteamiento del estudio, a los objetivos específicos de análisis, el nivel de intervención del investigador, los recursos con los cuales se cuenta, el estilo y el tiempo.

2.5. Procedimiento

Así mismo, para Martínez (2006) el método que se escogió dio lugar a la manera de cómo se iba a recolectar la información, de cómo se iba a realizar los procedimientos y sus estrategias. Todas estas están básicamente centradas en la entrevista semiestructurada.

Esta muestra no debe contar con componentes que no estén dentro del ámbito de la investigación, sino deberían tener una narración ordenada y organizada.

La información que se vaya a obtener mediante las entrevistas debe ser fiables, se trata de que los entrevistados pueden ser transparentes y que no deban mentir o distorsionar la información, o en muchos casos tener una visión alterada de las cosas. Por tal motivo se tendrá que realizar un cruce de información con otros entrevistados los cuales fueron seleccionados, se tendrá que utilizar la técnica de la triangulación (análisis de datos que se centra en mostrar visiones o enfoques a partir de los datos recaudados);

por ende, es importante que la muestra de entrevistados represente de la mejor manera a la empresa que se va estudiar.

Las categorías, según Martínez (2006) indican que el enfoque cualitativo tiene su fundamento en la seguridad que tienen los individuos, como sus costumbres, características, roles, valores y comportamientos reales, que explican un comportamiento particular y grupal de manera apropiada.

La categorización, así mismo Martínez (2006) indica que con la categorización es el esfuerzo de que se sumerjan mentalmente en la realidad expresada, teniendo como base la información recabada. Las subcategorías son aspectos o micro aspectos que detallan la categoría. Estas pueden ser (a) apriorísticas, las que son realizadas previo a la recopilación de la información, o (b) emergentes, las que nacen al levantarse referenciales significativos comenzando con la misma búsqueda.

La triangulación, según (Okuda y Gómez-Restrepo 2005), se refiere al uso de diferentes métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos). Este término representa el objetivo del investigador en la búsqueda de patrones de concordancia para poder desarrollar una interpretación global del fenómeno investigado.

Procedimiento para construir una matriz de categorización apriorística

1. Determinar las categorías y sub categorías apriorísticas:

A. Salario y funciones laborales

- Evaluar sueldos de acuerdo al Manual de funciones
- Analizar incentivos por cumplimiento de objetivos

B. Acciones para reducir la rotación de personal

- Examinar de proceso de reclutamiento y selección de personal para resultados óptimos en la operación
- Evaluar bonificación de alimentos para la satisfacción del trabajador
- Revisar el manual de funciones para el cumplimiento y desempeño en la empresa

C. Proceso de Inducción y Capacitación de personal

- Capacitación constante de acuerdo a la profesión o área de trabajo y línea de carrera
- Reflexionar sobre la inducción al personal siendo transparente y compartiendo conocimientos adquiridos
- Participación constante del gerente y su equipo de trabajo

D. Esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa

- Reconocimientos por cumplimientos, aportación y logros en la organización
 - Comunicación constante para mantener una buena relación laboral
- E. Situación actual de la empresa y estrategias para la retención del personal
- Responsabilidad y esfuerzo para el progreso de la empresa y del colaborador
 - Evaluación total de la empresa para conocer y aportar en base a la situación actual

2.6. Método de análisis de información

Para analizar la información se tuvo que considerar que los datos obtenidos no serían estructurados, serían distintos, ya que son narraciones de los colaboradores, videos y expresiones verbales.

Según Ghiso (1996), estudia el método Van Manen, y reflexiona sobre los estudios en donde indica que el sentido y las tareas de la investigación fenomenológica, y se resumen en 3 fases.

Tabla1. *Fases de la investigación fenomenológico hermenéutica.*

Fases	Tareas de la Fenomenología Hermenéutica	Fuentes diversas	Procesos Tareas F.H
I Descripción	Obtener anécdotas de experiencia personal. Ampliación y reescritura de anécdotas personales de la experiencia	Relatos de experiencias Protocolo de experiencias de algunos maestros Entrevista conversacional Relatos autobiográficos Observación y descripción de algún documento	Escritura de anécdotas por los sujetos que vivieron la experiencia particularmente interesantes Entrevistamos para constatar la fidelidad del relato de la experiencia (investigador a sujetos que vivieron la experiencia)
II Interpretación	Reflexión macro-temática de los significados esenciales de la experiencia Reflexión micro temático de los significados esenciales de la experiencia	Reflexión e interpretación del material experiencial	Se detecta la frase sentenciosa Conjunto de frases que capturarán los significados esenciales de la experiencia Redacción de las transformaciones lingüísticas como procesos hermenéuticos y creativos Cuestionar a fondo los significados ¿Es esto realmente un rasgo esencial de la experiencia del reconocimiento?
III Descripción+ interpretación	Redacción del texto fenomenológico: Expresar al mismo tiempo significado cognitivo o expositivo y significado no cognitivo Revisión de fuentes fenomenológicas o confrontación de nuestro trabajo final.	Hallazgos de la investigación Productos de nuestra investigación y otros trabajos fenomenológicos.	Significados semánticos de las palabras y discursos en el habla y la escritura. Tipo cognitivo o expositivo Cualidad expresiva de los textos (sentido musical); no cognitiva se requiere la participación del lenguaje poético prestando atención al “como” se escribe. Hallamos coincidencias y no coincidencias con las reflexiones del autor.

Ghiso (1996) método Van Manen, fases del diseño metodológico hermenéutico.

La rigurosidad científica se refiere a la calidad de una investigación y se da a través de los siguientes criterios de calidad:

Credibilidad o valor de la verdad, también llamado como autenticidad, es un requisito fundamental debido a que deja evidenciar los fenómenos y experiencias humanas, tal y como son vistos por los sujetos (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

La herramienta web para conocer la autenticidad de la investigación es el Turnitin, y para saber la evidencia del trabajo se realizó la grabación de la guía de entrevista aplicada.

Transferibilidad o aplicabilidad, se refiere a poder aplicar los resultados de la investigación en cualquier organización. Se considera que los fenómenos estudiados se encuentran relacionados a los momentos, situaciones de la organización y a los participantes de la investigación (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

Los temas aplicados en la empresa F&B SAC, son valiosos en cualquier organización, y se usa para contribuir con la empresa de manera positiva.

Confirmabilidad o reflexividad, llamado también neutralidad u objetividad, la transcripción de los resultados del participante entrevistado deben ser verdaderos. Este criterio permite conocer el rol del investigador y saber si controla la situación ante alguna crítica realizada por los participantes (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

La transcripción de lo obtenido por los colaboradores será transparente y clara, sin alterar lo presentado, como también se notará como lleva a cabo la entrevista el investigador.

2.7. Aspectos éticos

Empleo de información: la identidad de los colaboradores sondeados se respetó, no utilizándose con fines incorrectos, se realizó la grabación mostrando sus rostros, pero no ventilando sus datos personales.

Valor social: los colaboradores que intervinieron en el estudio mostraron disposición con su apoyo para la realización del trabajo investigativo, esto demuestra que no se les forzó ni obligó, ni mucho menos se les expuso a condiciones de riesgo.

Validez científica: las teorías y opiniones de diversas personas se hallan adecuadamente referenciadas y no fueron manipuladas de ninguna manera; esto para que no se afecte la información inicialmente ofrecida.

III. Resultados

3.1. Descripción de la recolección de datos cualitativos.

El trabajo de campo se realizó teniendo en cuenta la comodidad de los entrevistados, en el caso de algunos colaboradores se consideró en su centro de labores y en otros la entrevista fue en el domicilio de cada uno de ellos.

La fecha que se realizó el trabajo de campo fue en el mes de mayo, mes en el que se culminaron las entrevistas.

La muestra la conformaron nueve colaboradores de la empresa servicios logísticos F&B SAC, con experiencia y antigüedad en el puesto.

Con las preguntas de la entrevista ya definidas se tomó en cuenta a los posibles participantes, se hicieron los contactos con cada uno de ellos y se les manifestó el motivo de la reunión y el beneficio que se iba a obtener con sus respuestas. Y se pudo tener una afirmación de cada uno de los participantes.

Al instante de la realización del trabajo de campo se utilizó medios electrónicos para poder grabar la entrevista, al hacerle cada pregunta se le trato de llevar por el camino que involucra la investigación, respetando los aspectos éticos.

3.2. Reducción de datos y generación de categorías.

3.2.1. Codificación

Para poder manejar de una forma ordenada los resultados de la investigación se procedió a realizar la siguiente codificación, teniendo en cuenta a los informantes claves, de tal forma se puede tener: para todos los colaboradores se le codifico con la letra “C”.

3.2.2. Categorización

De acuerdo a las respuestas que cada participante ha respondido en el trabajo de campo se desglosan algunas subcategorías que han surgido y se puede distinguir en las tablas según anexo.

3.3. Comparación, relación y clasificación de las categorías.

Se presentan los resultados de la investigación:

Categoría 1: Salario y funciones laborales.

Ante la pregunta relacionada a ¿Según su antigüedad en la empresa, usted considera que la remuneración está acorde a las funciones que realiza? Los colaboradores manifestaron:

De acuerdo a lo expuesto los entrevistados coinciden que la remuneración salarial debe cubrir los gastos de cada colaborador y deben estar acorde a la producción generada, con lo cual según Smith (1983) citado por (Galvis 2015) indica que el salario o recompensa natural al trabajo, es solo una parte del valor generado con relación al volumen de producción o riqueza, una vez deducida la renta de la tierra y los beneficios del capital. El hombre siempre ha de vivir y mantenerse con su trabajo, su salario ha de alcanzar para su mantenimiento y el sustento de su familia y de ese modo garantizar la siguiente generación de trabajadores.

Ante la pregunta relacionada a ¿Durante el tiempo que viene laborando en la organización, sus superiores han considerado un estímulo para motivarlos y/o conseguir su permanencia dentro de la misma? Los colaboradores manifestaron:

Respecto a esta pregunta la interpretación de los colaboradores consideran que la empresa debe mantenerlos motivados o estimularlos a través de incentivos para mantenerlos satisfechos, para Peña y Villón, (2018) cada organización posee mecanismos que consientan al empleado que se halla en la empresa, reconocer o brindarle una mejora y motivación para que los mismos estén satisfechos y complacidos en su entorno laboral, mediante incentivos, promociones, aumentos y otros, para que así pueda ser más productivo, colaborador y continuamente tenga disposición de realizar diferentes labores, además tomándosele en cuenta y brindarle oportunidades que le consientan progresar de forma personal (p.185).

Ante la pregunta relacionada a ¿Cree usted que los sueldos percibidos cubren sus necesidades básicas personales y/o familiares? Los colaboradores manifestaron:

Tomando en consideración las interpretaciones de los colaboradores, ellos indican que el salario es un valor grande y representativo que permite cubrir mínimo la canasta familiar, coincide con Pasco (2013) indica que el salario tiene que ver con al valor asignado al trabajo, en otras palabras, a su costo. No su precio, pues el trabajo no es mercancía. La contraprestación debida por el contratante por la prestación del trabajo (Pasco, 2013).

Categoría 2: Acciones para reducir la rotación de personal

Ante la pregunta relacionada a Desde su experiencia laboral y permanencia en la empresa, ¿cuáles han sido las mejoras para disminuir la rotación del personal? Los colaboradores manifestaron:

Según las repuestas de los entrevistados, en general consideran que al disminuir la rotación de personal se va a minimizar gastos, y esto con lleva a que se realice una buena selección de personal. Para Hernández (2017) considera que la rotación de personal en una organización que tiene implícito costos y períodos para contratar y capacitar a los trabajadores. Dicha situación puede originarse por muchas razones que cambiarán de empresa a empresa, obedeciendo a los escenarios laborales y el estímulo brindado a sus trabajadores (p.43).

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo considera usted que la empresa debería incentivar al personal para mejora de la economía de sus colaboradores? Los participantes manifestaron:

Según las respuestas de los entrevistados, donde todos consideran que debería existir un incentivo que permita mejorar la economía y estabilidad de los colaboradores. Para Fisher (2005) al referirse entre los incentivos para motivar y aumentar la fidelidad de los empleados nos referimos a aquellos beneficios que buscan aumentar la seguridad y la estabilidad de los trabajadores, como los seguros de vida, las bonificaciones para manutención y transporte, los seguros médicos privados, las ayudas de guardería o para los estudios de los hijos de los trabajadores, los planes de pensiones, etc.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cuál es el trabajo que usted realiza en la empresa en base a la productividad? Los colaboradores manifestaron:

Teniendo en cuenta las respuestas de los participantes concuerdan que cada uno realiza una actividad sujeta a producción o cumplimiento diario, coincide con el (Observatorio Económico de la PYME, 2012) el cual indica que el trabajo comprende elementos fundamentales, como innovación tecnológica, métodos de gestión y las ideas del personal acerca de la organización, permiten dotar a las empresas de bienes, equipo y procesos de producción que optimizan e incrementan la productividad, y, por ende, reducen sus costos.

Categoría 3: Proceso de Inducción y Capacitación de personal

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo debería apoyar la empresa en la formación profesional de los colaboradores? Los participantes manifestaron:

En esta pregunta los colaboradores manifiestan lo importante que es la formación del personal a través de capacitaciones y apoyo constante para el buen desempeño en sus actividades. Para Chiavenato (2012) es el proceso de formación a través del cual los empleados alcanzan conocimientos, destrezas y cualidades para llevar

a cabo sus trabajos y posee como finalidad la formación y preparación de los individuos. Consiente a los trabajadores obtener y robustecer sus saberes, y de igual manera optimizar su actuación laboral favoreciendo que se cumplan los objetivos planteados por la organización, ya que su finalidad es ayudarlos a lograr las metas, brindándoles la posibilidad de obtener conocimientos, la experiencia y el comportamiento demandado por la empresa.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué tipo de capacitación debería realizar la empresa para la productividad o trabajo que usted realiza? Los colaboradores manifestaron:

Teniendo en cuenta las respuestas de todos los participantes la empresa debería realizar capacitaciones de acuerdo al área de trabajo para mejorar y adicionar charlas que permitan tener conocimiento de los riesgos que se pueden generar en cada actividad a realizar. Parra y Rodríguez (2016) mencionan que la capacitación se constituye como la manera que la organización tiene e implementa para que sus colaboradores consigan tener prácticas y habilidades precisas para el ejercicio del cargo donde se promueve la enseñanza de sus trabajadores. Discrepa del entrenamiento en cuanto a que en la capacitación se ofrecen conceptos concretos, herramientas y técnicas para los individuos dentro de la organización, y esa manera mejorar y evaluar actuación de procesos en toda la compañía.

Ante la pregunta relacionada a ¿Por qué cree usted que es importante la inducción para el inicio de labores? Los colaboradores manifestaron:

Respecto a esta pregunta los participantes manifiestan desde su punto de vista la inducción como tal, haciendo referencia al ingreso del nuevo colaborador y a la inducción de seguridad y salud en el trabajo, ambas son importantes para el desarrollo y cumplimiento de funciones. Cárdenas (2012) menciona que la inducción se encuentra entre los procesos más importantes e indispensables de todos, la auténtica inducción es aquella en la que se consigue que ese próximo trabajador se identifique y compagine de forma integral con la organización, con su estrategia; el resto lo va aprendiendo en el día a día. Las compañías más exitosas en servicio del cliente en Estados Unidos invierten por lo menos dos meses en el procedimiento de inducción.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo o de qué manera el gerente se involucra en el desarrollo y entrenamiento del personal?

En función a esta pregunta, los entrevistados manifestaron que es necesaria la visita constante del gerente para que vea el esfuerzo que demanda el trabajo y evalúe el apoyo

o incentivo para ellos. Guerrero, Ballesteros & Herrera (2018) mencionan que un buen gerente se le reconoce por la eficiencia y la eficacia que posea. Se convierte en la persona que tiene como trabajo vigilar, controlar, inspeccionar y organizar al grupo de personas que se encuentran bajo su responsabilidad. Existen gerentes que dan resultados, así como hay otros que son líderes y permiten el desarrollo de los individuos, lo ideal es un gerente que se encuentre capacitado para llegar a cumplir ambos roles.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cuáles son los aportes de usted en la organización en base a su experiencia laboral?

De acuerdo a lo que expresaron los entrevistados, coinciden que su experiencia es su mejor aporte dentro de la organización ya que les permite compartirlo con su equipo de trabajo y cumplir con el cliente de manera conjunta, dando así buenos resultados en la operación. Ayovi (2019) expresa que el trabajo en equipo se encuentra propuesto como un modelo de gestión que consiente demostrar resultados de una forma eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se transforma en un modelo de imitar, estará delicadamente unido a un positivo liderazgo, de lo contrario se estará ante la presencia de un equipo de trabajo en el cual se cumplen resultados, pero a largo plazo.

El colaborador puede contribuir con ideas, desarrollar proyectos y tener iniciativa que considera la organización como un aporte importante, necesario y válido para poder igualarse a la industria; productividad, operación, capital humano, y competencia, etc. (Paredes, 1994 citado por Parra y Rodríguez 2016).

Categoría 4: Esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo reconoce la empresa el trabajo de las personas? Los colaboradores manifestaron:

Todos los entrevistados coinciden que debería existir un mejor reconocimiento por parte de la empresa ya que el salario no es el único elemento que se debe considerar, ya que toda persona se sentiría satisfecha de ver que la empresa valora su trabajo. Nazario (2006) indica que un incentivo es un elemento destinado a lograr y/o a mantener una determinada conducta. Es una recompensa que se fija para motivar a un tercero, o a varios, para actuar de una manera deseada. Una dicotomía que se plantea es establecer si los incentivos deben recompensar esfuerzos o resultados.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo es que la empresa contribuye en el bienestar del trabajador? Los colaboradores manifestaron:

En esta pregunta los participantes manifiestan que el empleador está pendiente de la salud de cada uno de ellos, pero que muchas veces es en caso de alguna emergencia que se presente, indican que debería existir mayor comunicación o relación laboral. Garrosa y Carmona (2011) coinciden que las relaciones laborales positivas entre la organización y los usuarios, y entre la organización y los trabajadores, es importante cuidar la salud laboral y el bienestar de los trabajadores y sus actitudes para generar entornos laborales constructivos y amigables, al referirse a los trabajadores, se piensa en todos los niveles profesionales, donde la dirección tiene que mostrar un compromiso para facilitar este bienestar laboral.

Categoría 5: Situación actual de la empresa y estrategias para la retención del personal

Ante la pregunta relacionada a ¿Cuáles son los beneficios para trabajar en las metas de la empresa para lograr el éxito? Los colaboradores manifestaron:

Los entrevistados manifiestan que para obtener beneficios en la organización es necesario esforzarse y mostrar un buen desempeño, así el éxito se logra en ambas partes. Da Silva (2018) menciona que el esfuerzo es crear compromiso laboral demanda de las empresas y su liderazgo un esfuerzo planificado, firme y permanente por conquistar la mente y el corazón de los individuos, y de cara a conseguir resultados excepcionales, de recíproco beneficio y con visión de largo plazo.

Ante la pregunta relacionada a ¿Por qué la necesidad saber la misión y visión de una empresa? Los colaboradores manifestaron:

En esta pregunta los entrevistados consideran que es importante conocer el objetivo de la empresa ya que de esa manera tendrían claras las normas y procedimiento, para que el aporte de cada uno permita tener resultados positivos. Para Ortiz y Capo (2015) el verdadero objetivo que se pretende conseguir en este punto, es que todo el mundo (especialmente empleados y clientes) tenga claro los principios, valores y objetivos de la organización, de modo que resulte más sencilla la orientación de acciones para paliar posibles imprevistos, y por consecuente el crecimiento de la empresa.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cuál es la importancia de realizar un diagnóstico en la organización? Los colaboradores manifestaron:

Tomando en consideración las respuestas de los participantes coinciden que es importante tener conocimiento de nuestra representada, el cual permite que cada uno de los colaboradores esté involucrado, y puedan aportar ideas y soluciones. Para Romagnoli

(2014) el diagnóstico empresarial; compone una herramienta sencilla y muy útil con el propósito de estar al tanto de la situación actual de una empresa y las dificultades que imposibilitan su desarrollo, sobrevivencia o progreso. Es un proceso de diferentes estudios ejecutados en las compañías de producción, servicios y de comercio. Consiente identificar y reconocer un grupo de inconvenientes para trazar un plan de acción que guíe el porvenir de la organización.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué valores debería adicionar la empresa para ser más competitivos? Los colaboradores manifestaron:

De acuerdo a los participantes los valores que tiene la organización son los ideales y se tienen que cumplir, se deben considerar charlas para reforzar y lograr que estos se puedan cumplir a cabalidad. Para Jiménez (2008), citado por Torres, Placeres y Herrera (2016) los valores en las organizaciones, sirven para que sus integrantes se relacionen y funcionen mejor, tengan más coordinación, sean más previsivos en su planificación, logren con eficiencia sus objetivos, tengan más y mejor conciencia práctica de su dirección y sus propósitos, en el corto, mediano y largo plazo.

3.4. Modelo conceptual o teoría sustantiva.

La teoría sustantiva es un diseño de investigación, el entendimiento principal es que los seres humanos actúan ante las cosas con base al significado que estas tienen para ellos, esta teoría se sustenta a su vez en la teoría de los salarios para comprender como definen un sueldo o una recompensa natural por el trabajo realizado.

El objetivo principal de la metodología es, a través del estudio de fenómenos sociales en contextos naturales, generar teorías que expliquen el fenómeno estudiado (Vivar, Arantzamendi, López-Dicastillo; Gordo Luis, 2010).

IV. Discusión

En relación al objetivo general planteado: Analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa servicios logísticos S.A.C, Callao – 2020, se identificó que según lo expuesto por los entrevistados se puede concluir que el impacto en la rotación de personal es alto si la empresa no trabaja en incentivos, bonos, capacitaciones y/o charlas que mejoren el desempeño del trabajador. El empleador debe invertir en sus trabajadores, ya que ellos son el factor más importante en la organización, son los que producen y logran que la empresa vaya creciendo constantemente. Debe demostrar con hechos lo valioso que este es en la empresa y lo bien que desarrolla sus actividades, todos merecemos un salario justo y puntual que nos permita vivir bien como seres humanos, y como tal mantener el hogar.

Es importante saber que esta inversión que realiza la empresa hacia sus colaboradores tiene un beneficio para ambas partes, pues el empleador obtiene una mayor rentabilidad en sus operaciones gracias a la eficacia de cada colaborador, por tal motivo incrementan sus operaciones y el cliente se siente satisfecho con el servicio; el colaborador se ve beneficiado con estabilidad porque la organización y el cliente se sienten contentos con su labor. La continuidad en los servicios permite que el colaborador tenga un ingreso fijo y estabilidad en la organización. Los trabajadores que conocen y desarrollan bien su trabajo logran los objetivos de la empresa, disminuyendo de tal manera la rotación.

Se coincide con Smith (1983) citado por Galvis (2015) en su teoría de los ingresos, donde manifiesta que el salario o recompensa natural al trabajo, es solo una parte del valor generado con relación al volumen de producción o riqueza, una vez deducida la renta de la tierra y los beneficios del capital. El hombre siempre ha de vivir y mantenerse con su trabajo, su salario ha de alcanzar para su mantenimiento y el sustento de su familia y de ese modo garantizar la siguiente generación de trabajadores. Rodríguez (2005) refiere que es el pago realizado de manera periódica a los empleados por parte de su patrón o contratante; esto puede catalogarse como un estímulo para la incorporación y continuidad en una organización determinada, sin embargo, frente a la existencia de ofertas más espléndidas se crea la reconsideración de su permanencia.

La empresa debe apoyar o guiar constantemente al colaborador para el desarrollo de sus funciones y brindar estabilidad laboral para que este trabaje tranquilo, ya que toda persona va a dar buenos resultados si se siente seguro de su trabajo y que no se va a ver perjudicado en cualquier momento. El colaborador es un elemento necesario que aporta

a los objetivos de la empresa, por tal motivo se considera que las organizaciones deben velar por sus trabajadores, que estos estén a gusto en la empresa, que estén motivados o contentos de la actividad que realizan, valorando el hecho de que no lo hacen simplemente por cumplir sino porque los satisface saber que su aporte es bueno en la organización y que va a tener un crecimiento dentro de ella. Si un colaborador es productivo como tal se debe reconocer su trabajo para que este impulse o sea ejemplo ante sus compañeros, y así también se logre disminuir la rotación del personal porque se tendría mayor duración de tiempo por cada uno de ellos en la empresa.

También tiene relación con lo indicado por Pereda y Berrocal (2018) ya que indican que las empresas deben optimizar su productividad y abordar los problemas del entorno. Deben estructurar una estrategia de compensación salarial, suficiente que les consienta ser competitivas y que consigan la satisfacción del personal que labora, inclusive de incentivarlos a través del reconocimiento por conseguir los objetivos de la empresa. De esta manera, se disminuye la rotación del personal de acuerdo a una buena política salarial como lo son: buena remuneración básica, incentivos salariales y las prestaciones.

En relación al primer objetivo específico: Evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa y tomando en consideración las interpretaciones de los participantes que indican que el salario debe estar acorde a la actividad que desempeñan, se observa que es necesaria una motivación adicional que permita cubrir mejor sus gastos y sentirse satisfecho en la organización. El esfuerzo físico o mental producen cansancio, ya sea por largas horas de trabajo o porque la actividad a realizar es muy pesada; por tal motivo, cada función debe estar alineada a un puesto de trabajo, a un salario que compense todo el desgaste que se tenga dentro de la empresa, ya que, sino el trabajador buscaría otras opciones o siempre trabajaría con inquietud, mostrando incomodidad porque no es justo lo que le pagan por lo que genera. Los colaboradores tienen gastos personales, familiares, entre muchos otros; los mismos podrían ser cubiertos si los ingresos son buenos y así mismo repercutiría en la buena calidad de vida y en la satisfacción del colaborador que es el sostén del hogar. Si la empresa no aplica actualmente medidas para corregir lo mal aplicado debe verse en la obligación de hacerlas para mejora del colaborador y de su organización; esto coincide con lo planteado por García (2016) cuando hace mención a evaluar el establecimiento de un mecanismo de flexibilidad salarial, por ejemplo, los sistemas de remuneración

variable, para contemplar la relación existente entre los diversos tipos de negociación colectiva y con la política salarial llevada a cabo por varias naciones, a escala de sede u organización.

La empresa debe llegar a acuerdos con sus trabajadores, debe tener un trato imparcial con ellos y no tener preferencias. Se debe considerar la opinión de los líderes de cada cuenta, pues ellos son los que tiene contacto diario con el personal. Sobre todo, se deben evaluar los salarios de acuerdo a las funciones y al perfil de cada puesto.

Con relación al segundo objetivo específico: Interpretar las acciones para reducir la rotación de personal, la empresa debe mejorar y/o cumplir con un proceso completo de selección de personal e igualmente debe considerar bonificaciones a fin de incentivar su desarrollo. Existen empresas que aplican incentivos y dan bonos de alimentos. La canasta de alimentos se considera, además, como un bono con el cual los jóvenes pueden apoyar en sus hogares, al igual que los adultos. Este incentivo no se entregaría de manera diaria, pero sí debería ser de manera mensual a todos los colaboradores, ya que sería una inversión por parte del empleador para mantener motivado al personal y así ellos puedan cumplir a tiempo con su labor asignada. El reducir la rotación de personal es un trabajo en equipo, pero sobre todo es la tarea principal del empleador, porque es quien debe considerar acciones para mejorar esto y si la rotación esta fuera del rango establecido se debería aplicar de manera inmediata la solución para ello. De esta manera, el empleador conseguirá que sus gastos sean menores, ya que no tendría un gasto constante en capacitación, uniformes, fotocheck o cualquier implemento que se considere al ingreso de un nuevo personal. Esto contrasta por lo argumentado Rojas, Shugullí y Mantilla (2020) cuando plantean que la remuneración es una causa mínima de la rotación. Indican que al asumir acciones para reducir la rotación del personal, es necesario que se evalúen las causas y las consecuencias de ellas mostrando opciones que permitan disminuir el impacto, y poder minimizar la gran afectación que esta podría presentar. Las causas de rotación se sitúan en las dimensiones de capacitación, desarrollo y liderazgo, teniendo mínima incidencia, la diferencia de las dimensiones evaluadas como el compromiso, condiciones de trabajo, motivación por el cargo y remuneración.

Existe coincidencia con lo que manifiesta Chourio (2017) cuando asevera que para disminuir el índice de rotación dentro de las organizaciones es necesario considerar posibles estrategias que apoyen a todas las áreas. Se precisa cuidar el entorno laboral, mejorar la contratación y controlar la selección de personal. Aumentar los beneficios y

ofrecer remuneraciones competitivas y reconocimientos al personal, motivarlos a través de eventos sociales, deportivos y de recreación, equilibrar la carga laboral, ofrecer planes de carrera y oportunidades de ascensos.

Respecto al tercer objetivo específico: Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal, se logra aseverar que se tiene que realizar una buena inducción; el trabajador tiene que conocer su lugar de trabajo y funciones a realizar, para que en el corto plazo este muestre buenos resultados y sea un elemento necesario dentro de la empresa, generando así un buen clima laboral. El colaborador ingresante es vital que conozca a la empresa, pero sobre todo que la empresa le muestre quienes son, qué valores tiene, a qué se va a enfrentar en el camino, y sobre todo saber qué es lo que necesita la empresa de él. En esta empresa la experiencia al momento de evaluar al personal no tiene mucha incidencia en la actividad, porque no se necesita demasiada preparación técnica.

Cada área de trabajo es diferente, cada función a realizar es distinta, pero la meta es la misma y como tal se debe trabajar en conjunto para lograrla, capacitando a todos los miembros o partes de la empresa. Chiavenato (2012) indica que consiente a los trabajadores obtener y robustecer sus saberes y de igual manera optimizar su actuación laboral, favoreciendo que se cumplan los objetivos planteados por la organización, ya que su finalidad es ayudarlos a lograr las metas, brindándoles la posibilidad de obtener conocimientos, la experiencia y el comportamiento demandado por la empresa.

La integración del gerente con los trabajadores es muy importante porque guía, comprende y fortalece la cultura de la empresa. Se considera necesario que el gerente general no se encuentre ausente de la organización y que tenga compromiso, que también comparta con sus colaboradores de manera constante, ya que así el colaborador no siente que su empleador lo ha descuidado o se ha olvidado de él.

Los colaboradores buscan tener afinidad con la gerencia, porque necesitan su apoyo y compromiso en la organización. El área de recursos humanos es encargada de hacer el seguimiento correspondiente al logro de objetivos. Se debe considerar que los gerentes deben estar presentes en las actividades que se realizan, de tal manera que permitan proponer estrategias en equipo. La empresa debe ser parte del crecimiento de cada colaborador. La presencia del gerente estimula a los colaboradores, es quien toma las decisiones, porque tiene acceso directo al cliente para proponer mejoras para los colaboradores. Es un apoyo necesario para los miembros de la organización.

Esto contradice con lo que indican Guerrero, Ballesteros y Herrera (2018) porque indican que los gerentes medios, dirigen a los gerentes de primera línea y a trabajadores de operaciones, su trabajo es dirigir las operaciones que ejecutan las políticas de la compañía y equilibran las demandas de sus gerentes y capacidades de los patrones.

relación al cuarto objetivo específico: Reflexionar sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa, esta debe dar las facilidades al trabajador y reconocer el trabajo que realizan a través de incentivos. Es importante hacer seguimiento a los implementos de seguridad y salud de los colaboradores. Los trabajadores deben contar con salud física y mental para desarrollar eficazmente su trabajo, haciendo especial hincapié en su salud física para que le permita trabajar y obtener mejores resultados. La empresa debe preocuparse o hacer seguimiento si alguno presenta algún malestar, enfermedad o accidente dentro del trabajo, brindándole una atención debida y oportuna.

El esfuerzo debe ser compensado con algún reconocimiento, para que este no se dé una sola vez sino durante toda la permanencia del colaborador en la empresa; el empleador debe ser agradecido por la perseverancia que muestra cada persona, por el trabajo duro que realiza, por el éxito que asegura a la organización, por la dedicación y empeño que le pone así gane o pierda dando lo mejor de sí. Realmente se trata de disfrutar el trabajo, con una actitud positiva; siendo productivos y responsables. El empleador debe considerar incentivos monetarios que no circunscriban a las celebraciones por días festivos, sino incentivos que apoyen al colaborador, además de los incentivos extrínsecos como elogios, retroalimentación u otros.

Es importante saber que el esfuerzo que pone cada colaborador en su trabajo busca satisfacer al cliente y dejar bien la imagen de su representada; pero igualmente buscan que su trabajo sea reconocido, valorado, no necesariamente de manera monetaria sino también de forma no monetaria como puede ser: un certificado por buen desempeño, el mejor colaborador del mes, etc. Para Vargas y Meza (2017) un colaborador requiere conocimiento y capacitación de lo que va a desarrollar, por lo que el trabajador debe estar preparado para responder consultas y/o dudas que se presenten, demostrando el compromiso.

Así mismo Monk & Ryding (2007) citado por Parra y Rodríguez (2015) expresa que el personal que esté entrenado con eficacia y compromiso, es capaz de brindar un servicio de alta calidad. La formación a todo el personal podría permitir a las empresas mejorar su posición competitiva.

Respecto al quinto objetivo específico: Comprender la situación actual de la empresa y evaluar las estrategias para la retención del personal. Los colaboradores deben ser evaluados para conocer el nivel en que se encuentran, dicha evaluación se da desde el trabajador con menos cargo hasta el gerente general. Es importante conocer el rendimiento para el logro de objetivos. Conocer el estado de la empresa es clave para seguir creciendo y para aportar ideas o soluciones; teniendo en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. El desempeño de cada colaborador debe ser medido a través evaluaciones o test; ello permitirá conocer la calidad de trabajo, el cuidado del equipo, la actitud hacia terceros, el orden, la limpieza y otros factores que se consideran importantes en la organización. Una encuesta tomada como una herramienta para detectar los problemas en las distintas áreas de la empresa es importante, pues dicha herramienta se sostiene en un análisis para proponer alternativas de solución concordante con los procedimientos y métodos establecidos por la organización.

Coincidiendo con Gómez-Mejía, Balkin, y Cardy (2016) quienes indican que la evaluación total es la de 360 grados (igualmente conocida como evaluación integral) es una herramienta usada en el espacio de la gestión del talento para evaluar de manera total el desempeño de un individuo/trabajador. Es una técnica empleada comúnmente en las organizaciones para evaluar el rendimiento y las competencias de sus trabajadores.

La empresa debe tener un buen control de personal y registro de actividades, que permitan lograr los objetivos en la organización. Cuando se aprovecha el manejo de información en su entorno la empresa se vuelve más competente, por tal razón es importante la información que se maneja dentro de las organizaciones porque genera mayor conocimiento y permite tomar mejores decisiones.

Cuando se trata de tener un buen control no solo se refiere a un control de asistencia, sino a un control completo del trabajo que realiza, de lo que desarrolla a diario, de lo que no debe hacer el colaborador para evitar algún inconveniente en la operación; es importante tener un registro para saber qué tan eficiente es el colaborador en su horario de trabajo, si las actividades que tienen no son excesivas, que no tenga que llevar trabajo a casa o quedarse más horas de lo habitual o lo estipulado en su contrato de trabajo; que le permita tener calidad de vida. La empresa debe hacer cumplir sus valores, en base a los principios de cada persona; se debe hacer un seguimiento constante al personal para que el crecimiento sea constante para ambos; tanto para el trabajador como para el empleador. Para Ortiz y Capo (2015) el verdadero objetivo que se pretende conseguir en este punto, es que todo el mundo (especialmente empleados y clientes)

tenga claro los principios, valores y objetivos de la organización, de modo que resulte más sencilla la orientación de acciones para paliar posibles imprevistos, y por consecuente el crecimiento de la empresa.

V. Conclusiones

La investigación realizada a nueve participantes (colaboradores), ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

Primera conclusión, de acuerdo al objetivo general, la remuneración salarial no solo hace referencia al salario como tal, sino también al adicional que podemos y/o debemos brindar en base al ejercicio que realizan, buscando el bien para el colaborador y fijando que este pueda cubrir su canasta familiar; el reconocer el trabajo de cada persona a través de incentivos o bonificaciones de cualquier especie, permite que el trabajador desarrolle de manera correcta sus funciones y este siempre dispuesto a apoyar. Logramos que la rotación de personal sea menor, si el colaborador está bien remunerado, y si las funciones asignadas están acorde al sueldo.

Segunda conclusión, de acuerdo al primer objetivo específico debe evaluar los sueldos sobre la problemática actual de la empresa en donde deben intervenir todas las personas que forman parte y/o representan la misma.

Tercera conclusión, de acuerdo al segundo objetivo específico es importante interpretar acciones que nos permitan disminuir la rotación de personal, garantizando así estabilidad al colaborador y este pueda desempeñarme de manera correcta.

Cuarta conclusión, de acuerdo al tercer objetivo específico las empresas están en la obligación de brindar inducción y capacitación al personal para el desarrollo óptimo de sus funciones, y crecimiento de la empresa.

Quinta conclusión, de acuerdo al cuarto objetivo específico se concluye que el compromiso y el esfuerzo de cada colaborador ayuda a lograr los objetivos de la empresa igual fomentan un crecimiento laboral y personal. Además, ayuda al logro de los objetivos organizacionales.

Sexta conclusión, de acuerdo al quinto objetivo específico se concluye que todo el personal debería conocer la situación de la organización, sobre todo lo concerniente a la visión, misión y valores, ya que son aspectos fundamentales de la cultura organizacional y en base a ellos pueden aportar y brindar posibles soluciones. Además, se debe evaluar a todos los colaboradores con el fin de retener al personal que presente el perfil adecuado en el puesto.

VI. Recomendaciones

Cuando se habla de remuneración salarial, no solamente se refiere al sueldo como tal, sino también al salario adicional que debe considerar el empleador como recompensa al esfuerzo que diario que realiza el colaborador, por tal motivo se sugiere las siguientes recomendaciones:

Primera recomendación, evaluar el salario percibido de acuerdo a la modalidad de pago existente en la empresa, para plantear nuevos beneficios que busquen solucionar los problemas que estén a favor de los colaboradores, para que ellos puedan cubrir su canasta familiar y tener la estabilidad que merecen.

Segunda recomendación, se recomienda actualizar el manual de funciones tomando en cuenta las funciones, procedimientos y/o procesos actuales con que cuenta cada trabajador, a fin de que cada uno de ellos realice actividades de forma correcta.

Tercera recomendación, evaluar el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, implementar el perfil de puestos, y realizar una evaluación a la encargada de reclutamiento con el fin de que la captación no se convierta en un gasto, ya que el personal seleccionado tiene que ser capaz de cubrir el puesto y mantenerse un largo tiempo en la organización.

Cuarta recomendación, conocer el proceso de inducción por parte del área es vital para que de tal manera se pueda transmitir a los ingresantes, que conozca las actividades a desarrollar, el lugar y horario de trabajo, los beneficios y sobre todo la historia de la empresa.

Quinta recomendación, reflexionar en base al reconocimiento que debemos tener por el esfuerzo y aporte de cada colaborador, ya que sin ellos la organización no podría lograr sus objetivos. Se debe realizar un cronograma de visitas por parte del gerente y responsables para que el personal vea que estamos pendientes y que estamos prestos para resolver cualquier inquietud en su debido momento.

Sexta recomendación, evaluar a la empresa y a todos sus colaboradores, informarles el estatus de la empresa o situación que presenta, para el aporte o idea a considerar de las personas que consideren brindar un apoyo. Reforzar charlas con valores que tiene la organización, para trabajar en equipo y lograr el desarrollo de la misma.

VII. Referencias

- Arpi., R. y Arpi., L. (2018) Desigualdad del ingreso laboral y nivel educativo entre grupos étnicos en el Perú. *COMUNI@CCIÓN*, 9(1). Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a06v9n1.pdf>
- Asencio., L. Guarnizo., S. Caiche., W. & Medina., V. (2017). El diagnóstico organizacional, contextualizado en los negocios fabriles de la provincia de Santa Elena-Ecuador 2015-2016. *Innova Research Journal*, 2(5). Recuperado de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/237>
- Ayovi., J. (2019). Trabalho em equipe: chave para o sucesso das organizações. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), 58-76.
Recuperado de: <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/70>
<http://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>.
- Ávila., 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*. (Tesis de Grado). PUCP, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9625/AVILA_GUERRA_MENDOZA_LA_ROTACION_LABORAL_NO_DESEADA_CAUSAS_Y_CONSECUENCIAS_EN_ORGANIZACIONES_EMPRESARIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Babu., M. Andrew., P. y Anney., C. (2016). Impact of compensation package on employee retention. *International Journal of Research in Commerce & Management*, 7, pp. 36-40. Recuperado de <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=22494561&AN=120562155&h=HZraMHEmYIUamlM7FQqJAYlsAvtJAm9aTGwGOPSyPLJmH76Xg0ZYCGXlnm5L9g8MUxANdg%2f1%2f1XdhfhE4bgcXQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d22494561%26AN%3d120562155>

- Bravo., L. Valenzuela., A. Ramos., P. y Tejada., A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), Universidad del Zulia, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051021/29062051021.pdf>
- Capó., J. y Ortiz., B. (2015). 10 Pasos para desarrollar un plan estratégico y un business MODEL CANVAS. *Investigación y pensamiento crítico*, 4(4). Recuperado de <http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/282>
- Casanova, F. (2003). *Formación profesional y relaciones laborales*. Montevideo: CINTERFOR. Recuperado de: www.oei.es/historico/etp/formacion_profesional_relaciones_laborales.pdf
- Cejas., M. y Acosta., J. (2012). La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos complejos. *Anuario*, 35. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>
- Cepeda., S. Salguero., O y Sánchez., Y. (2015). Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de tnm limited. (Tesis de Grado). Universidad Piloto de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
- Charry., H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *COMUNI@CCIÓN*, 9(1). Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Will. Recuperado de: https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Chirinos, Y. Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, pp. 43 - 61. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Chourio (2017), “Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa cacao Aventurax C.A. (Tesis de Grado). Ciudad Universitaria Bárbula, Venezuela. Recuperado de:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4338/schourio.pdf?sequence=1>

Cifuentes., T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa de rubro de alimentos y bebidas*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes%20Cadena%20Tatiana.pdf>

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA) (2018). *Inducción, Capacitación y Desarrollo del personal*. Colombia. Recuperado de: https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/gestion-humana/Induccion_capacitacion_desarrollo.pdf

Cota.,J. y Rivera., J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Cruz, A. (2018). *Gestión de las actividades de mediación de seguros (7a ed.)*. Bogotá, Colombia: IC Editorial.

Da silva., T. (2018). *Esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa*. Red Forbes, México. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>

Defensoría del Pueblo. (2019). *El impacto económico de la brecha salarial por razones de género*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wp-content/uploads/2019/11/Brecha-salarial-por-razones-de-genero-2019-DP.pdf>

Díaz, O., y Pardo, C. (2014). *Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C.* *Science Direct*, 39-48. Recuperado de https://www.academia.edu/26044749/Desarrollo_del_talento_humano_como_factor_clave_para_el_desarrollo_organizacional_una_vis%C3%B3n_desde_los_l%C3%ADderes_de_gesti%C3%B3n_humana_en_empresas_de_Bogot%C3%A1_D.C

- Farné., S. (2018). *Remuneraciones, Costos Extrasalariales y renta imponible en los países andinos*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms_654078.pdf
- Fisher., J. (2015). Cómo Incentivar a los Empleados. *Red Suma, Red universitaria Virtual internacional*. Recuperado de https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos_premium/programa-habilidades/pdf/motivacion_liderazgo/contenido1/Como_incentivar_empleados.pdf
- Fundación Observatorio PYME (2012). Innovación y restricciones financieras de la PYME. Recuperado de <http://observatoriopyme.upct.es/images/barometro/2012/barometro2012.pdf>
- Galvis., J. (2015). Antecedentes, teorías y concepciones sobre el salario. *Revista Académica e Institucional páginas de la UCP*, 95, pp.71-88.
- García., F. Boom., E. y Molina., S. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar-Colombia. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357955446001/html/index.html>
- García., R. (2016). Remuneración variable, política salarial y negociación colectiva: hacia un nuevo enfoque. *Lan Harremanak Revista de Relaciones laborales*, 35, p.232-248. Recuperado de https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/17494/0
- Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil. (2018). Nivelación de la remuneración básica de servidores sujetos al régimen del Decreto Legislativo No 728 en mérito al incremento de la remuneración mínima vital. Perú. Recuperado de https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Informes_Legales/2019/IT_248-2019-SERVIR-GPGSC.pdf
- Gómez-Mejía, L.R., Balkin, D.B. & Cardy, R.L. (2016). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Pearson Educación. Recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

- Gómez., J. Perales., E. y Medina., J. (2015). El impacto de la jornada laboral y el salario en la rotación del personal de los empleados de las maquiladoras de ciudad victoria. *XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, Ciudad Universitaria, México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.04.pdf>
- Gonzales., I (2017). La rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la UNFV, Lima 2015. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23503/Gonzales_FIK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrero., C. Ballesteros., L. & Herrera., J. (2018). Gerentes y equipo de trabajo efectivo: Empresa exitosa. *Revista Científica*, 4(3), pp.416-430. Recuperado de: <file:///C:/Users/TRACY/OneDrive/Escritorio/Gerentes%20Y%20Equipo%20De%20Trabajo%20Efectivo.pdf>
- Hernández., S. E. Cruz., Z. Meza., M. y Cruz., Liz. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), pp. 43-50. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/volumen11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf
- Iqbal., S. (2017). Effects of Job Organizational Culture, Benefits, Salary on Job Satisfaction Ultimately Affecting Employee Retention. *Review Pub Administration Manag*, 5(3). University, Zhenjiang, P.R. China. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Shuja_Iqbal2/publication/323084488_Effects_of_Job_Organizational_Culture_Benefits_Salary_on_Job_Satisfaction_Ultimately_Affecting_Employee_Retention/links/5cc1865f299bf120977da27c/Effects-of-Job-Organizational-Culture-Benefits-Salary-on-Job-Satisfaction-Ultimately-Affecting-Employee-Retention.pdf
- Khandelwal, A., & Shekhawat, N. (2018). “Role of Talent Retention in Reducing Employee Turnover”. *Jornal of Modern Management & Entrepreneurship*.

08(01), pp. 1-5. Recuperado de:
http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2475/Luciana_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1

Lima., D. Shugulí., C. y Mantilla., K. (2020). Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero. *Uniandes Episteme*, 7(1), 30-44. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1437/880>

Kelly Services Inc. (2017). Índices de rotación a nivel nacional en TI. Recuperado de <https://blog.kellyservices.com.mx/indices-de-rotacion-a-nivel-nacional-en-ti>

López., M. (2016). Proceso de inducción y reinducción como práctica en la gerencia del talento humano en las entidades públicas. Recuperado de:
http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2657/Lopez_Lopez_Maria_Paula_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manual de Organización y Funciones (MOF). (2015). Municipalidad Provincial de Concepción. Junin, Perú. Recuperado de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/12085/PLAN_12085_2016_MOF_CONCEPCION_2015.PDF

Martinez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). IIPSI, Revista de Investigación y Psicología. Facultad de Psicología UNMSM, 123-146.

Melendres., V. y Aranibar., M. (2017). Factores que inciden en la rotación de personal en maquiladoras: una revisión del panorama en México. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 12 (2). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/323253247_Factores_que_inciden_en_la_rotacion_de_personal_en_Maquiladoras_Una_revision_del_panorama_en_Mexico

Mendoza., D. López., D. y Salas., E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 61-78. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>

Mina., M. (2019). Estudio de rotación de personal en una empresa del sector alimentos y bebidas. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali.

- Colombia. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/10965/4/T08497.pdf>
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo. (2018). Formalización laboral / Igualdad salarial. *Revista del trabajo*, 18. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/304075/REVISTA_DE_TRABAJO_FINAL_CORREGIDA__1_.pdf
- Montoya, L. (2018). La compensación por tiempo de servicios en el Perú. *Boletín Informativo Laboral*, 82. Recuperado de https://gobpe-production.s3.amazonaws.com/uploads/document/file/227553/Art%C3%ADculo_V2.pdf
- Nazario., R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. *Invenio*, 9(17), pp. 133-145. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Rosario, Argentina. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87791710.pdf>
- Osibanjo., O. Adeniji., A. Falola., H. y Heirsmac., P. (2014). Compensation packages: a strategic tool for employees' performance and retention. *Leonardo Journal of Sciences*, 13. Recuperado de <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/5216/1/Dr.%20Adeniji%20A.%20A.%201.pdf>
- Pasco., M. (2013). *Ética en las relaciones laborales*. En: Homenaje Aniversario de la SPDTSS. Sociedad peruana de derecho del trabajo y de la seguridad social. Lima, Perú. Recuperado de https://www.spdtss.org.pe/sites/default/files/libros/archivos_14591866960.pdf
- Parra., C. y Rodríguez., F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143.
- Peña., H. y Villón., S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), pp. 177-192. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pereda., S. y Berrocal., F. (2011). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. 3ª ed. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces (CERA).

- Rodríguez., J. (2019). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2). Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-207.pdf>
- Rojas., D. Shugulí., C. y Mantilla., K. (2020). Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(1), pp. 30-44. Recuperado de: <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1437/880>
- Romagnoli., S. (2014). Herramientas de gestión: El diagnóstico empresarial. Recuperado de: <https://studylib.es/doc/4572822/herramientas-de-gesti%C3%B3n--diagn%C3%B3stico-empresarial>
- Romero., J. (2016), Nuevas tendencias en Reclutamiento y Selección de personal. (Trabajo fin de Grado). Universidad Miguel Hernández De ELICHE. Recuperado de:<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>.
- Salisu., J. Chinyio., E. y Suresh., S. (2015). The impact of compensation on the job satisfaction of public sector construction workers of jigawa state of Nigeria. *The Business and Management Review*, 6(4). Recuperado de https://cberuk.com/cdn/conference_proceedings/2015iacp47.pdf
- Sánchez, L (2018). Los procesos de inducción y reinducción de los docentes del instituto educativo distrital cafam santa lucia y su incidencia en la práctica pedagógica. (Tesis de Grado). Recuperado de: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1316/1/CBA-Spa-2018-Procesos_de_induccion_y_reinduccion_de_los_docentes_del_Instituto_Educativo_Distrital_Cafam_Santa_Lucia_y_su_incidencia_Trabajo.pdf
- Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V. y Pérez Bernabeu, E. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*. Edición Especial, 10-18. Recuperado de: http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/572/pdf_52.
- Song., X. Wang., Y. y Cheng., Q. (2018). Research on the Impact of Salary Benefit on Employee Stability. *Advances in Social Science, Education and Humanities*

Research, 221. Beijing Jiaotong University, Haidian, Beijing, China. Recuperado de <https://www.atlantis-press.com/proceedings/ceed-18/55908879>

Torres L. (2012). Manual de Gestión de la Comunicación Organizacional.

Torres., S. Placeres., S. y Herrera., C. (2016). Valores: factor clave en los resultados de las organizaciones. *Vincula Téctica*, 2(1). México. Recuperado de <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculatategica/Revistas/R2/579-596%20-%20Valores%20Factor%20Clave%20En%20Los%20Resultados%20De%20Las%20Organizaciones.pdf>

Torres., D. Godoy., B. & Gallardo., N. (2019). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 60-78. DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>

Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/3380/4140>

Vargas., Y. y Meza., O. (2017). *Relación entre el clima laboral y la Rotación de Personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016*. (Tesis de Grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

VIII. ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de categorización

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	TÉCNICAS	INSTRU.
¿Cómo impacta la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa Servicios Logísticos SAC, Callao - 2020?	Analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa Servicios Logísticos SAC, Callao - 2020	Salario y funciones laborales	Evaluar sueldos de acuerdo al Manual de funciones	Entrevistas	Guía de entrevistas
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO				
¿Cómo evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa?	Evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa		Analizar incentivos y motivación por cumplimiento de objetivos		
¿Cómo interpretar las acciones para reducir la rotación de personal?	Interpretar las acciones para reducir la rotación de personal	Acciones para reducir la rotación de personal	Examinar de proceso de reclutamiento y selección de personal para resultados óptimos en la operación		
			Evaluar bonificación de alimentos para la satisfacción del trabajador		

			Revisar el manual de funciones para el cumplimiento y desempeño en la empresa		
¿Cómo conocer el proceso de inducción y capacitación del personal?	Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal	Proceso de Inducción y Capacitación de personal	Capacitación constante de acuerdo a la profesión o área de trabajo y línea de carrera	Entrevista	Guía de entrevistas
			Reflexionar sobre la inducción al personal siendo transparente y compartiendo conocimientos adquiridos		
			Participación constante del gerente y su equipo de trabajo		
¿Cómo reflexionar sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa?	Reflexionar sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa	Esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa	Reconocimientos por cumplimientos, aportación y logros en la organización		
			Comunicación constante para mantener una buena relación laboral		

¿Cómo puedo comprender la situación actual de la empresa y que estrategias debería evaluar para la retención del personal?	Comprender la situación actual de la empresa y evaluar las estrategias para la retención del personal	Situación actual de la empresa y estrategias para la retención del personal	Responsabilidad y esfuerzo para el desarrollo de la empresa y del colaborador		
			Evaluación total de la empresa para conocer y aportar en base a la situación actual		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista

“Impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal - empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Callao - 2020”

1. ÁREA ADMINISTRATIVA

1.1. ¿Según su antigüedad en la empresa, usted considera que la remuneración está acorde a las funciones que realiza?

1.2. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la organización, sus superiores han considerado un estímulo para motivarlos y/o conseguir su permanencia dentro de la misma?

1.3. ¿Cree usted que los sueldos percibidos cubren sus necesidades básicas personales y/o familiares?

1.4. ¿Desde su experiencia laboral y permanencia en la empresa, cuáles han sido las mejoras para disminuir la rotación del personal?

1.5. ¿Cómo considera usted que la empresa debería incentivar al personal para mejora de la economía de sus colaboradores?

1.6. ¿Cuál es el trabajo que usted realiza en la empresa en base a la productividad?

2. ÁREA FORMACIÓN

2.1. ¿Cómo debería apoyar la empresa en la formación profesional de los colaboradores?

2.2. ¿Qué tipo de capacitación debería realizar la empresa para la productividad o trabajo que usted realiza?

2.3. ¿Por qué cree usted que es importante la inducción para el inicio de labores?

2.4. ¿Cómo o de qué manera el gerente se involucra en el desarrollo y entrenamiento del personal?

2.5. ¿Cuáles son los aportes de usted en la organización en base a su experiencia laboral?

3. ÁREA INSTITUCIONAL

3.1. ¿Cómo reconoce la empresa el trabajo de las personas?

3.2. ¿Cómo es que la empresa contribuye en el bienestar del trabajador?

3.3. ¿Cuáles son los beneficios para trabajar en las metas de la empresa para lograr el éxito?

3.4. ¿Por qué la necesidad saber la misión y visión de una empresa?

3.5. ¿Cuál es la importancia de realizar un diagnóstico en la organización?

3.6. ¿Qué valores debería adicionar la empresa para ser más competitivos?

Consentimiento informado

Estimado(a) participante:

El investigador está realizando la investigación titulada: **Impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal - empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Callao - 2020**, y sería de mucho aporte para la investigación su participación, por lo que se le aplicará una entrevista, cuya información será relevante. La información que brinde será usada únicamente para los fines del estudio y se guardará el anonimato. Sus nombres o datos personales no serán publicados en ninguna parte del informe ni en otro documento.

Participar en esta investigación permitirá la posibilidad de informar, comprender y porque no decirlo dar sugerencias. Si usted está dispuesto a participar, firme el presente consentimiento informado:

Yo, _____, identificado con DNI N° _____,
domiciliado en _____ después
de haber leído las condiciones de la investigación “Impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal - empresa Servicios Logísticos F&B SAC” indico que acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: ____/____/____

Participante

Responsable de la investigación

Tabla 2.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 1- pregunta 1 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Considero que NO está acorde ya que no está alineado al MOF y debería existir variación de acuerdo a las funciones.		C1
Colaborador 2		* A mi parecer SI está acorde, ya que está sujeta a la producción realizada.		C2
Colaborador 3		* Considero que SI está acorde a las actividades que realizamos ya está todas las funciones están establecidas y son mencionadas al ingresar.		C3
Colaborador 4	¿Según su antigüedad en la empresa, usted considera que la remuneración está acorde a las funciones que realiza?	* SI considero que está alineada a las funciones, ya que yo trabajo en producción y mi pago es en base a horas trabajadas.	Evaluar sueldos de acuerdo al Manual de funciones.	C4
Colaborador 5		* SI estoy de acuerdo con el sueldo que percibo ya que es por la actividad que desempeño a diario.		C5
Colaborador 6		* SI considero que el sueldo está acorde al status de la empresa.		C6
Colaborador 7		*Claro que SI estoy de acuerdo con el salario que otorga la empresa, en base al esfuerzo y producción.		C7
Colaborador 8		* Si, porque las funciones que realizamos es rutina repetida y sencilla de terminar en el horario establecido.		C8

Colaborador 9	* En base a las funciones que realizó como Asistente Administrativo estoy de conforme con mi remuneración porque me permite cubrir mis gastos.	C9
---------------	--	----

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 1- pregunta 2 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Tengo 4 años de experiencia en la empresa, y un buen estímulo deberían ser las capacitaciones, porque es algo que NO se da constantemente.		C1
Colaborador 2	¿Durante el tiempo que viene laborando en la organización, sus superiores han considerado un estímulo para motivarlos y/o conseguir su permanencia dentro de la misma?	* Considero que NO ha habido un estímulo, pero cuando se ha tratado de brindar un apoyo adicional a mis funciones lo he realizado.	Analizar incentivos y motivación al personal por cumplimiento de objetivos.	C2
Colaborador 3		* Por ahora NO han hecho nada para estimularnos, pero la mejor motivación la pueden lograr a través de bonos o incentivos a los colaboradores.		C3
Colaborador 4		* La empresa SI ha considerado estímulo y ha apoyado mucho en préstamos cuando se ha solicitado.		C4
Colaborador 5		* Si, y por tal motivo estoy bastante tiempo trabajando en la empresa.		C5

Colaborador 6	* NO han considerado nada para motivarnos y considero que es un factor importante para el alcance de los objetivos.	C6
Colaborador 7	*Si en diversas ocasiones la empresa ha sabido motivarnos, pero esto se ha dado de manera poco frecuente.	C7
Colaborador 8	* Relativamente SI, ellos buscan la manera para poder sobrellevar las cosas en el ámbito del área de trabajo tanto del personal como del mismo cliente.	C8
Colaborador 9	* La empresa ha considerado algunas maneras de motivarnos para el cumplimiento de actividades programadas, pero se debe considerar nuevas estrategias para todas las áreas con el fin de satisfacer al colaborador.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.
Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 1- pregunta 3 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1	¿Cree usted que los sueldos percibidos cubren sus necesidades básicas personales y/o familiares?	* El sueldo percibido actualmente SI cubre mis necesidades.		C1
Colaborador 2		* En mi situación NO porque el sueldo es un poco bajo, y en mi caso tengo carga familiar y responsabilidad en casa.		C2

Colaborador 3	* El sueldo que percibo SI cubre mis necesidades, ya que actualmente envié poco dinero a Venezuela y mi pareja también apoya en los gastos del hogar.	C3
Colaborador 4	* Anteriormente si cubrían mis necesidades (podía darme ciertos gustos), pero actualmente NO.	C4
Colaborador 5	* Si mi núcleo familiar es pequeño, de tal manera que SI cubren mis necesidades familiares.	C5
Colaborador 6	* El sueldo percibido SI está dentro de los rangos de una canasta familiar.	C6
Colaborador 7	* Eso depende de cómo las personas manejen la economía dentro de sus casas, de tal manera que el sueldo pueda cubrir todas las necesidades que presenten.	C7
Colaborador 8	* En nuestro entorno SI, lo que tenemos que saber es administrarnos al tipo de vida que llevamos cada uno.	C8
Colaborador 9	* El sueldo que percibo de manera mensual cubre la Canasta familiar y gastos personales, pero si tuviera una familiar grande y gastos adicionales no podría cubrirlos.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 2- pregunta 4 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Las mejoras que hemos tenido han sido el incremento de operaciones es decir la captación de nuevos clientes y en base a la rotación del personal e ha dado acorde a los requerimientos y/o solicitud del cliente.		C1
Colaborador 2		* Las capacitaciones que se vienen dando actualmente, en el área operativa.		C2
Colaborador 3	¿Desde su experiencia laboral y permanencia en la empresa, cuáles han sido las mejoras para disminuir la rotación del personal?	* Con la contratación de nuevos prospectos (personal que si cumple con los requisitos para el puesto). Cumplimiento con el proceso de selección.	Examinar el proceso de reclutamiento y selección de personal para resultados óptimos en la operación.	C3
Colaborador 4		* En la inclusión de nuevo personal con experiencia para cubrir las áreas.		C4
Colaborador 5		* Con nuevos ingresos que conocen el tipo de trabajo que realizamos.		C5
Colaborador 6		* Cubrir con cada necesidad que presente el trabajador, a través de la captación de nuevos servicios en la situación que estamos les ha permitido tener un ingreso asegurado.		C6
Colaborador 7		* La comunicación, el desarrollo personal y las indicaciones sobre la seguridad.		C7

Colaborador 8	* Tratar de sacar la operación adelante sin errores, tratando de dar lo mejor de nosotros en representación de la empresa.	C8
Colaborador 9	* La empresa ha tratado de optimizar personal, es decir, si sale un nuevo servicio no contratar personal sino considerar al personal que se encuentra en actividad para minimizar gastos.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 2- pregunta 5 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Creo que se debería implementar la bonificación por horas extras y la nocturna para mantener satisfecho al trabajador y pueda cumplir con el trabajo de manera eficiente.		C1
Colaborador 2	¿Cómo considera usted que la empresa debería incentivar al personal para mejora de la economía de sus colaboradores?	* Con algún bono, sorteos, premiación al mejor colaborador del mes, con el fin de que puedan brindar un buen servicio al cliente.	Evaluar bonificación de alimentos para la satisfacción del trabajador.	C2
Colaborador 3		* A través de bonos por productividad, para incentivarlos y tenerlos motivados.		C3
Colaborador 4		* Incentivarlos con bonos, y hablando constantemente con el personal.		C4

Colaborador 5	* Con bonos sería el mejor incentivo que puedan brindar.	C5
Colaborador 6	* Todo trabajador se va a relacionar a base de sus funciones, se le estimula con un bono extra, o un certificado del reconocimiento de su trabajo.	C6
Colaborador 7	* Brindando un bono y mayor comunicación con el personal.	C7
Colaborador 8	* Apoyándonos con bonos, apoyo en alimentos, o fiestas en fechas festivas.	C8
Colaborador 9	* Lo principal dentro de un hogar es que no debe faltar la alimentación al igual que la salud, por tal motivo considero que la empresa debería otorgar PROVIS (tarjeta de alimentos).	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7.
Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 2- pregunta 6 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1	¿Cuál es el trabajo que usted realiza en la empresa en base a la productividad?	* Trabajo como Jefe de operaciones, y me encargo del seguimiento de los servicios y el cumplimiento diario con los clientes.	Revisar el manual de funciones para el cumplimiento y desempeño en la empresa.	C1
Colaborador 2		* El trabajo que realizó corresponde al área administrativa (fotocheck, contratos, impresión de boletas, entre otros).		C2

Colaborador 3	* Realizó reclutamiento de personal y apoyo en documentación.	C3
Colaborador 4	* Trabajo en producción, en el área de carga y descarga en CAMARA.	C4
Colaborador 5	* Ayudante de producción.	C5
Colaborador 6	* Trabajo en el área comercial, aseguro la captación de nuevos negocios y/o clientes.	C6
Colaborador 7	* Trabajo en el área de CAMARA (producción).	C7
Colaborador 8	* Realizamos carga y descarga en Nestlé (productos lácteos)	C8
Colaborador 9	* Entrega de reportes diarios en el DRIVE de asistencia, generación de SCTR, Fotocheck, y apoyo en planillas.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 7 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1	¿Cómo debería apoyar la empresa en la formación profesional de los colaboradores?	* La empresa debería apoyar con cursos, capacitaciones o descuentos a través de convenios con universidades, sobre todo alinear el tema con los encargados de cada área.	Capacitación constante de acuerdo a la profesión o área de trabajo y línea de carrera.	C1
Colaborador 2		* Brindando capacitaciones quincenales o mensuales.		C2

Colaborador 3	* Debería realizar capacitaciones semestrales por áreas de temas actuales.	C3
Colaborador 4	* Dar más inducciones y/o Charlas de seguridad, higiene y otros.	C4
Colaborador 5	* Visitando constantemente el área de trabajo del colaborador.	C5
Colaborador 6	* Con capacitaciones constantes, sirve para nutrir los conocimientos.	C6
Colaborador 7	* Dando apoyo constante, y orientación sobre la situación a nivel país.	C7
Colaborador 8	* Capacitando al personal para mostrar lo mejor con el cliente.	C8
Colaborador 9	* Como base debería capacitar constantemente, en cuanto a la formación incentivar a que sigan un éxito profesional, para una visión distinta, brindar un apoyo con algún convenio institucional para facilidades del colaborador.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 8 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1	¿Qué tipo de capacitación debería realizar la empresa para	* Debería realizar capacitaciones frecuentes sobre la Motivación.		C1

Colaborador 2	la productividad o trabajo que usted realiza?	* En mi caso de acuerdo a las labores que realizó; parte administrativa.	C2
Colaborador 3		* Capacitaciones por áreas (operaciones, administrativas), para beneficio de todos.	C3
Colaborador 4		* Charlas de seguridad para mayor conocimiento en el área de desempeñarse.	C4
Colaborador 5		* Mayor charlas sobre temas de gran importancia para el colaborador.	C5
Colaborador 6		* Capacitaciones para conocer el mercado laboral.	C6
Colaborador 7		* Dando charlas de seguridad e indicaciones de las funciones a realizar.	C7
Colaborador 8		* Charlas del uso debido de EPPS, normas de seguridad y valores.	C8
Colaborador 9		* La capacitación vuelve al trabajador productivo, por consiguiente, deberíamos reforzar capacitaciones sobre clima laboral, motivación y trabajo en equipo.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 9 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Es importante porque el trabajador conocerá la actividad a realizar y mostrará un buen desempeño con el cliente, adicional a ello ayudará a evitar posibles accidentes laborales.		C1
Colaborador 2		* Para evitar accidentes laborales y así el personal conozca en base a seguridad y salud en el trabajo.		C2
Colaborador 3	¿Por qué cree usted que es importante la inducción para el inicio de labores?	* Porque es el inicio para conocer las actividades a realizar, en que área vamos laboral, y sobre todo para saber qué debemos hacer y qué no. * Para tener conocimiento de las normas y procedimientos de la empresa, y para que el personal tenga conocimiento de las actividades a realizar.	Reflexionar sobre la inducción al personal siendo transparente y compartiendo conocimientos adquiridos.	C3
Colaborador 4		* Para evitar accidentes laborales.		C4
Colaborador 5		* Para conocer cada proceso y familiarizarse con los servicios.		C5
Colaborador 6		* Para brindar un mejor servicio al cliente.		C6
Colaborador 7		* Para evitar incidentes y accidentes en el lugar de trabajo.		C7
Colaborador 8				C8

Colaborador 9	* La inducción es la base para que el personal conozca la empresa, los compañeros de trabajo, sus funciones, entre otros. La inducción se seguridad es para que trabajador conozca las medidas de seguridad y para que alerte al responsable antes cualquier situación que se presente.	C9
---------------	---	----

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 10 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Que el gerente este presente es importante para que el trabajador sienta que está comprometido con él.		C1
Colaborador 2	¿Cómo o de qué manera el gerente se involucra en el desarrollo y entrenamiento del personal?	* A través del área de RRHH realiza seguimiento para conocer el status de los colaboradores.	Participación constante del gerente y su equipo de trabajo.	C2
Colaborador 3		* El gerente está muy pendiente de todas las operaciones y esto se ve reflejado en sus visitas constantes.		C3
Colaborador 4		* A través de la comunicación, pero considero que debería estar más presente en las operaciones.		C4
Colaborador 5		* A veces tenemos su visita en los almacenes.		C5

Colaborador 6	* Inyectando el dinero, aprobando la lluvia de ideas en mejora para la empresa y los trabajadores.	C6
Colaborador 7	* Comunicándose con el personal y conociendo la labor que realizan.	C7
Colaborador 8	* Conectándose con el mismo personal, y consultándoles su actividad diaria.	C8
Colaborador 9	* A través del compromiso con los mismos, y con el seguimiento de su trabajo.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 3- pregunta 11 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Mi aporte es la experiencia de más de 10 años en el sector logístico, la cual comparto con mi personal a cargo.		C1
Colaborador 2	¿Cuáles son los aportes de usted en la organización en base a su experiencia laboral?	* Aportes en área administrativa y aportes en coordinaciones operativas.		C2
Colaborador 3		* Tengo poca experiencia laboral, pero tengo mucha disposición para hacer todo lo que me encomienden.		C3
Colaborador 4		* Mi trabajo y esfuerzo del día a día, cumpliendo con el cliente de la mejor manera.		C4
Colaborador 5		* El buen desempeño de mis funciones.		C5

Colaborador 6	* Conocimientos y experiencia por más de 10 años en el rubro.	C6
Colaborador 7	* Mis conocimientos para el desarrollo de mis actividades.	C7
Colaborador 8	* El conocimiento aprendido y bien aplicado.	C8
Colaborador 9	* La implementación de nuevos formatos, y soporte a todo mi equipo de trabajo.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 4- pregunta 12 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* La empresa SI reconoce el trabajo de los colaboradores a través de bonificaciones y eventos festivos.		C1
Colaborador 2		* Con incentivos y/o facilidades a los colaboradores.		C2
Colaborador 3	¿Cómo reconoce la empresa el trabajo de las personas?	* A través del salario, pero debería considerarse el pago de horas extras y bonos.	Reconocimientos por cumplimientos, aportación y logros en la organización.	C3
Colaborador 4		* Bueno vendría siendo incentivando al personal y comunicación asertiva con el personal.		C4
Colaborador 5		* A través de incentivos.		C5
Colaborador 6		* Por su esfuerzo, y por la valoración que se le tiene al trabajador.		C6
Colaborador 7		* A través de bonos sería la mejor manera de reconocer al trabajador.		C7

Colaborador 8	* Reconoce el trabajo de los colaboradores, incentivando al personal por el buen servicio brindado.	C8
Colaborador 9	* A través de felicitaciones con todo el equipo de trabajo, o bonificación (en algunos casos).	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 4- pregunta 13 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Brindando la atención y monitoreo correspondiente, preocupación constante al colaborador.		C1
Colaborador 2		* Brindándole todas las facilidades que necesite.		C2
Colaborador 3		* Estando pendiente siempre de los colaborados y haciéndose presente en cada fecha importante con los trabajadores.		C3
Colaborador 4	¿Cómo es que la empresa contribuye en el bienestar del trabajador?	* Dotando de equipos para las labores presentadas.	Comunicación constante para mantener una buena relación laboral.	C4
Colaborador 5		* Comunicándose con los colaboradores.		C5
Colaborador 6		* Con los sueldos, ya que si el sueldo está acorde con lo que realizas estás en el lugar correcto,		C6
Colaborador 7		* Dando todos los implementos de seguridad para la realización del trabajo.		C7

Colaborador 8	* Brindándole apoyo en todo momento que necesite.	C8
Colaborador 9	* Estar al pendiente de la salud y de todo lo que concuerde al trabajador es responsabilidad del empleador, por ende, brinda las facilidades si fuese una atención médica, y si tiene una emergencia apoya para que esta se resuelva.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 14 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Trabajar bajo objetivos grupales y lograr la meta en equipo.		C1
Colaborador 2		* Obtener mayor experiencia para el cumplimiento de lo trazado.		C2
Colaborador 3	¿Cuáles son los beneficios para trabajar en las metas de la empresa para lograr el éxito?	* Poner el mayor esfuerzo de cada uno, para mostrar una buena imagen de la empresa.	Responsabilidad y esfuerzo para el desarrollo de la empresa y del colaborador.	C3
Colaborador 4		* Tener mayores servicios para asegurar la estabilidad de los colaboradores.		C4
Colaborador 5		* Obtener buenas prácticas y trabajar en conjunto.		C5
Colaborador 6		* La responsabilidad del colaborador y el amor al trabajo.		C6
Colaborador 7		* Cumpliendo las labores asignadas.		C7

Colaborador 8	* Permanencia, constancia y respeto.	C8
Colaborador 9	* El esfuerzo, desempeño y el trabajo en equipo. Compromiso con el trabajo (compañerismo).	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 15 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Es importante para saber cómo se está desarrollando la empresa a corto, mediano y largo plazo.		C1
Colaborador 2		* Para poder conocer las fortalezas y debilidades de la empresa.		C2
Colaborador 3		* Porque a través de ello sabremos en que aportar y en que podemos ayudar para mejora de la empresa.		C3
Colaborador 4	¿Por qué la necesidad saber la misión y visión de una empresa?	* Para tener conocimiento de las normas y objetivos de la empresa.		C4
Colaborador 5		* Para lograr los objetivos de la empresa.		C5
Colaborador 6		* Para saber a qué rumbo nos guiamos y porque damos este tipo de servicios.		C6
Colaborador 7		* Todos los colaboradores deben estar alineados para un buen desarrollo de la empresa.		C7
Colaborador 8		* Porque así podremos cumplir con que desea la empresa.		C8

Colaborador 9	* Para conocer el propósito de la empresa, y saber que necesidades presenta y sobre todo para sumar a los objetivos trazados.	C9
---------------	---	----

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 16 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Es importante el diagnóstico porque es así como sabremos cómo está la empresa actualmente y que debemos hacer ante algún daño que se presente.		C1
Colaborador 2		* Para saber los puntos críticos que tiene la empresa.		C2
Colaborador 3	¿Cuál es la importancia de realizar un diagnóstico en la organización?	* Conocer la situación en la que esta, brindar el máximo soporte para que las cosas puedan fluir de manera correcta en la organización.	Evaluación total de la empresa para conocer y aportar en base a la situación actual.	C3
Colaborador 4		* Que el personal se involucre más con el trabajo.		C4
Colaborador 5		* Para conocer a la empresa a fondo y poder aportar de manera correcta en ella.		C5
Colaborador 6		* Para ver los temas en que estamos caídos y en que nos podemos levantar. Nos sirve para saber en qué debemos potenciar.		C6
Colaborador 7		* Tener un buen control del personal.		C7

Colaborador 8	* Conocer la situación de la empresa como tal.	C8
Colaborador 9	* Conocer y evaluar la empresa, modificar y/o ayudar a resolver los problemas que presente.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18.

Reducción de datos y generación de sub categorías (categoría 5- pregunta 17 – colaboradores)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		* Los valores son la responsabilidad, el respeto entre colaboradores y la puntualidad en el trabajo.		C1
Colaborador 2		* Puntualidad y responsabilidad para cumplir de la mejor manera con la empresa y con el cliente.		C2
Colaborador 3	¿Qué valores debería adicionar la empresa para ser más competitivos?	* Tenemos muchos valores como organización que cumplimos, pero deberíamos adicionar la persistencia y lealtad.		C3
Colaborador 4		* Prestar un buen servicio al cliente.		C4
Colaborador 5		* Enseñar a beneficio mutuo.		C5
Colaborador 6		* Considerar que se debe tener un buen recurso humano, y es donde debemos reforzar.		C6
Colaborador 7		* Mayor producción y/o productividad.		C7
Colaborador 8		* Tener más trato con el personal, cumplir con la entrega de EPPS a tiempo.		C8

Colaborador 9

* Considero que deberíamos reforzar con una capacitación la puntualidad porque es ahí donde tenemos muchas falencias y en la honestidad por el bien común.

C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N°1- pregunta 1

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa	¿Cree usted que los sueldos percibidos cubren sus necesidades básicas personales y/o familiares?	Considero que NO está acorde ya que no está alineado al MOF y debería existir variación de acuerdo a las funciones.	A mi parecer SI está acorde, ya que está sujeta a la producción realizada.	Considero que SI está acorde a las actividades que realizamos ya que todas las funciones están establecidas y son mencionadas al ingresar.	SI o que está alineada a las funciones, ya que yo trabajo en producción y mi pago es en base a horas trabajadas.	SI estoy de acuerdo con el sueldo que percibo ya que es por la actividad que desempeño a diario.	SI considero que el sueldo está acorde al status de la empresa.	Claro que, SI estoy de acuerdo con el salario que otorga la empresa, en base al esfuerzo y producción.	Sí, porque las funciones que realizamos es rutina y sencilla de terminar en el horario establecido.	En base a las funciones que realizó como Asistente Administrativo estoy conforme con mi remuneración porque me permite cubrir mis gastos.	De acuerdo a esta pregunta, los colaboradores consideran que el salario percibido está bien remunerado de acuerdo a las funciones que desempeña día a día.	Consideran que se debería existir una variación de sueldo, teniendo en cuenta el MOF.	De acuerdo a los colaboradores consideran que el salario que mantienen actualmente está bien definido en base a las actividades que realizan.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N°1- pregunta2

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa	¿Durante el tiempo que viene laborando en la organización, sus superiores han considerado un estímulo para motivarlos y/o conseguir su permanencia dentro de la misma?	Tengo 4 años de experiencia en la empresa, y un buen estímulo deberían ser las capacitaciones, porque es algo que NO se da constantemente.	Considero que NO ha habido un estímulo, pero cuando se ha tratado de brindar un apoyo adicional a mis funciones lo he realizado.	Por ahora NO han hecho nada para estimularnos, pero la mejor motivación la pueden lograr a través de bonos o incentivos a los colaboradores.	La empresa SI ha considerado estímulo y ha apoyado mucho en préstamos cuando se ha solicitado.	SI, y por tal motivo estoy bastante tiempo trabajando en la empresa.	NO han considerado nada para motivarnos y considero que es un factor importante para el alcance de los objetivos.	SI en diversas ocasiones la empresa ha sabido motivarnos, pero esto se ha dado de manera poco frecuente.	Relativamente SI, ellos buscan la manera para poder sobrellevar las cosas en el ámbito del trabajo tanto del personal como del mismo cliente.	La empresa ha considerado algunas maneras de motivarnos para el cumplimiento de actividades programadas, pero se debe considerar nuevas estrategias para todas las áreas con el fin de satisfacer al colaborador.	De acuerdo a lo que indicaron los colaboradores en que la empresa no los motiva constantemente para el cumplimiento de objetivos.	Los participantes indican que algunos les gustaría que la empresa les considere un estímulo y/o bono para que se trabajen o se sientan satisfechos.	Los participantes requieren un incentivo y/o bono, con el fin de motivarlos, para que realicen sus actividades programadas y los objetivos trazados.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N° 1 - pregunta 3

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa	¿Cree usted que los sueldos percibidos cubren sus necesidades básicas y/o familiares?	El sueldo percibido actualmente SI cubre mis necesidades.	En mi situación NO porque el sueldo es un poco bajo, y en mi caso tengo carga familiar y responsabilidad en casa.	El sueldo que percibo SI cubre mis necesidades, ya que actualmente envié poco dinero a Venezuela y mi pareja también apoya en los gastos del hogar.	Anteriormente si cubrían mis necesidades (podía darme ciertos gustos), pero actualmente NO.	Si mi núcleo familiar es pequeño, de tal manera que SI sobren mis necesidades familiares.	El sueldo percibido SI está dentro de los rangos de una canasta familiar.	Eso depende de cómo las personas manejen la economía dentro de sus casas, de tal manera que el sueldo pueda cubrir todas las necesidades que presente.	En nuestro entorno SI, lo que tenemos que saber es administrarnos al tipo de vida que llevamos cada uno.	El sueldo que percibo de manera mensual cubre la Canasta familiar y gastos personales, pero si tuviera una familia grande y gastos adicionales no podría cubrirlos.	Según lo que indican los colaboradores en la entrevista hacen referencia a que es importante no solo cubrir mínimo la canasta familiar con el salario percibido sino también otras necesidades.	Consideran que para las familias numerosas sería un problema tener un salario bajo porque no cubrirían todos sus gastos.	Los colaboradores consideran que las personas son responsables de organizar su economía y que es necesario que el salario cubra mínimo con la canasta familiar y gastos personales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores - objetivo específico N° 2 - pregunta 4

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Interpretar las acciones para reducir la rotación de personal	¿Desde su experiencia laboral y permanencia en la empresa, cuáles han sido las mejoras para disminuir la rotación del personal?	Las mejoras que hemos tenido han sido el incremento de operaciones es decir la captación de nuevos clientes y en base a la rotación del personal e ha dado acorde a los requerimientos y/o solicitud del cliente.	Las capacitaciones que se vienen dando actualmente, en el área operativa.	Con la contratación de nuevos prospectos (personal que si cumple con los requisitos para el puesto). Cumplimiento con el proceso de selección.	En la inclusión de nuevo personal con experiencia para cubrir las áreas.	Con nuevos ingresos que conocen el tipo de trabajo que realizamos.	Cubrir con cada necesidad que presente el trabajar, a través de la captación de nuevos servicios en la situación que estamos les ha permitido tener un ingreso asegurado	La comunicación, el desarrollo personal y las indicaciones sobre la seguridad.	Tratar de sacar la operación adelante sin errores, tratando de dar lo mejor de nosotros en representación de la empresa.	La empresa ha tratado de optimizar personal, es decir, si sale un nuevo servicio no contratar personal sino considerar al personal que se encuentra en actividad para minimizar gastos.	De acuerdo a lo indicado por los colaboradores en base a su experiencia consideran que deberían colocar un buen perfil para en el puesto y la captación de nuevos clientes ayuda a tener más volumen de personal en actividad, de tal manera que se cumpla la solicitud del cliente.	Consideran que es necesario brindar capacitación constante al personal, y la comunicación con los mismos.	Según lo que expresan los colaboradores la rotación de personal disminuye teniendo una buena selección de personal, una buena comunicación y capacitación de personal, de tal manera que también se cumple con la empresa y con los clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N° 2 – pregunta 5

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Interpretar las acciones para reducir la rotación de personal	¿Cómo considera usted que la empresa debería incentivar al personal para mejorar la economía de sus colaboradores?	Creo que se debería implementar la bonificación por horas extras y la nocturna para mantener satisfecho al trabajador y pueda cumplir con el trabajo de manera eficiente.	Con algún bono, sorteos, premiación al mejor colaborador del mes, con el fin de que puedan brindar un buen servicio al cliente.	A través de bonos por productividad, para incentivarlos y tenerlos motivados.	Incentivarlos con bonos, y hablando constantemente con el personal.	Con bonos sería el mejor incentivo que puedan brindar.	Todo trabajador se va a relacionar a base de sus funciones, se le estimula con un bono extra, o un certificado del reconocimiento de su trabajo.	Brindando un bono y mayor comunicación con el personal.	Apoyándolos con bonos, apoyo en alimentos, o fiestas en fechas festivas.	Lo principal dentro de un hogar es que no debe faltar la alimentación igual que la salud, por tal motivo considero que la empresa debería otorgar PROVIS (tarjeta de alimentos).	De acuerdo a los participantes coincide que la empresa debería brindar bonos e incentivos económicos, y bonificación nocturna por los servicios de amanecida.	Consideran que lo importante es tener satisfecho al colaborador, y por tal motivo la empresa debe incentivarlos con bonos de alimentos y el trabajador podrá ser más eficiente.	Según lo que expresan los participantes mejorar la economía de su personal es a través de bonos extras, incentivos, bonos de alimentos y el trabajador podrá ser más eficiente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N° 2 – pregunta 6

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Interpretar las acciones para reducir la rotación de personal	¿Cuál es el trabajo que usted realiza en la empresa en base a la productividad?	Trabajo como Jefe de operaciones, y me encargo del seguimiento de los servicios y el cumplimiento diario con los clientes.	El trabajo que realizó corresponde al área administrativa (fotocheck, contratos, impresión de boletas, entre otros).	Realizó reclutamiento de personal y apoyo en documentación.	Trabajo en producción, en el área de carga y descarga en CAMARA.	Ayudante de producción.	Trabajo en el área comercial, aseguro la captación de nuevos negocios y/o clientes.	Trabajo en el área de CAMARA (producción).	Realizamos carga y descarga en Nestlé (productos lácteos)	Entrega de reportes diarios en el DRIVE de asistencia, generación de SCTR, Fotocheck, y apoyo en planillas	De acuerdo a los participantes coinciden que todos tienen actividades diarias sujetas a producción y/o cumplimiento.		Según lo que expresan los participantes su trabajo en la empresa está sujeto a seguimiento, cumplimiento y/o entregas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N° 3 – pregunta 7

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal	¿Cómo debería apoyar la empresa en la formación profesional de los colaboradores?	La empresa debería apoyar con cursos, capacitaciones o descuentos a través de convenios con universidades, sobre todo alinear el tema con los encargados de cada área.	Brindando capacitaciones quincenales o mensuales.	Debería realizar capacitaciones semestrales por áreas de temas actuales.	Dar más inducciones y/o Charlas de seguridad, higiene y otros.	Visitando constantemente el área de trabajo del colaborador.	Con capacitaciones constantes, sirve para nutrir los conocimientos.	Dando apoyo constante, y orientación sobre la situación a nivel país.	Capacitando al personal para mostrar lo mejor con el cliente.	Como base debería capacitar constantemente, en cuanto a la formación incentivar a que sigan un éxito profesional, para una visión distinta, brindar un apoyo con algún convenio institucional para facilitar el colaborador.	De acuerdo a los participantes coinciden que se deben realizar capacitaciones constantes, para nutrir los conocimientos.	Los colaboradores indican que existe la falta de apoyo en oportunidades profesionales y/o capacitaciones por áreas.	Según lo que expresan los participantes la empresa debería brindar una buena inducción, capacitaciones por áreas y orientación al éxito profesional.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N^o 3 – pregunta 8

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal	¿Qué tipo de capacitación debería realizar la empresa para la productividad o trabajo que usted realiza?	Debería realizar capacitaciones frecuentes sobre la Motivación.	En mi caso de acuerdo a las labores que realizó; parte administrativa.	Capacitaciones por áreas (operaciones, administrativas), para beneficio de todos.	Charlas de seguridad para mayor conocimiento en el área de desempeñarse.	Mayores charlas sobre temas de gran importancia para el colaborador.	Capacitaciones para conocer el mercado laboral.	Dando charlas de seguridad e indicaciones de las funciones a realizar.	Charlas del uso debido de EPPS, normas de seguridad y valores.	La capacitación vuelve al trabajador productivo, por consiguiente, deberíamos reforzar capacitaciones sobre clima laboral, motivación y trabajo en equipo.	De acuerdo a los participantes coinciden que hace falta la capacitación en base a la motivación, conocimientos que corresponden emplear dentro del trabajo.	Los colaboradores indican lo importante que es el trabajo en equipo y sobre mantener un buen clima laboral.	Según lo que expresan los participantes es el tipo de capacitaciones deben ser para diversas áreas enfocados en los temas de gran importancia como: motivación, clima laboral, uso de esos, trabajo en equipo, etc.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N° 3 – pregunta 9

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal	¿Por qué cree usted que es importante la inducción para el inicio de labores?	Es importante porque el trabajador conocerá la actividad a realizar y mostrará un buen desempeño con el cliente, adicional a ello ayudará a evitar posibles accidentes laborales.	Para evitar accidentes laborales y así el personal conozca en base a seguridad y salud en el trabajo.	Porque es el inicio para conocer las actividades a realizar, en que área vamos laborar, y sobre todo para saber qué debemos hacer y qué no.	Para tener conocimiento de las normas y procedimientos de la empresa, y para que el personal tenga conocimiento de las actividades a realizar.		Para conocer cada proceso y familiarizarse con los servicios.	Para brindar un mejor servicio al cliente.	Para evitar incidentes y accidentes en el lugar de trabajo.	La inducción es la base para que el personal conozca la empresa, los compañeros de trabajo, sus funciones, entre otros. La inducción se seguridad para que trabajador conozca las medidas de seguridad y para que alerte al responsable antes cualquier situación que se presente.	De acuerdo a los participantes manifiestan que la inducción es importante para conocer la empresa y para conocer diferentes aspectos dentro de la misma (servicios, zona de trabajo, seguridad, actividades).	Los colaboradores indican no haber pasado el proceso completo de inducción y que no cuentan con capacitaciones constantes, lo cual es importante para evitar accidentes de trabajo e incumplimiento de funciones.	Según lo que expresan los participantes el inicio de actividades va a ser óptimo si se conoce la empresa, las funciones, las normas y procedimientos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N^a 3 – pregunta 10

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal	¿Cómo o de qué manera el gerente se involucra en el desarrollo y entrenamiento del personal?	Que el gerente este presente es importante para que el trabajador sienta que está comprometido con él.	A través del área de RRHH realiza seguimiento para conocer el status de los colaboradores.	El gerente está muy pendiente de todas las operaciones y esto se ve reflejado en sus visitas constantes.	A través de la comunicación, pero considero que debería estar más presente en las operaciones.	A veces tenemos visitas en los almacenes.	Inyectando el dinero, aprobando la lluvia de ideas en mejora para la empresa y los trabajadores.	Comunicándose con el personal y conociendo la labor que realizan.	Conectándose con el mismo personal, y consultando su actividad diaria.	A través del mismo con los mismos, y con el seguimiento de su trabajo.	De acuerdo a los participantes coincide que el gerente debería estar más involucrado de manera directa con ellos.	Los colaboradores indican que existe la falta de comunicación y visitas constantes para conocer el compromiso de los mismos.	Según lo que expresan los participantes, el gerente debe ser parte del cumplimiento de actividades, realizando seguimiento o presencial en todas las operaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N° 3 – pregunta 11

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal	¿Cuáles son los aportes de usted en la organización en base a su experiencia laboral?	Mi aporte es la experiencia de más de 10 años en el sector logístico, la cual comparo con mi personal a cargo.	Aportes en área administrativa y aportes en coordinaciones operativas.	Tengo poca experiencia laboral, pero tengo mucha disposición para hacer todo lo que me encomienden.	Mi trabajo y esfuerzo del día a día, cumpliendo con el cliente de la mejor manera.	El buen desempeño de mis funciones.	Conocimientos y experiencia por más de 10 años en el rubro.	Mis conocimientos para el desarrollo de mis actividades.	El conocimiento aprendido y bien aplicado.	La implementación de nuevos formatos, y soporte a todo mi equipo de trabajo.	De acuerdo a los participantes coinciden su aporte dentro de la organización es su larga experiencia, su disposición, sus conocimientos y su desempeño en base a sus funciones.	Los colaboradores tienen un aporte en la empresa debido a que no tienen capacitaciones constantes.	Según lo que expresan los participantes, brindan apoyo en sus áreas de trabajo, considerando que se debe capacitar más para un mejor desempeño.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 30.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N^a 4 – pregunta 12

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Reflexionar sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa	¿Cómo reconoce la empresa el trabajo de las personas?	La empresa SI reconoce el trabajo de los colaboradores a través de bonificaciones y eventos festivos.	Con incentivos y/o facilidades a los colaboradores.	A través del salario, pero debería considerarse el pago de horas extras y bonos.	Bueno vendría siendo incentivando al personal y comunicación asertiva con el personal.	A través de incentivos.	Por su esfuerzo, y por la valoración que se le tiene al trabajador.	A través de bonos sería la mejor manera de reconocer al trabajador.	Reconoce el trabajo de los colaboradores, incentivan al personal por el buen servicio brindado.	A través de felicitaciones con todo el equipo de trabajo, o bonificación (en algunos casos).	De acuerdo a los participantes coincide que la empresa reconoce su trabajo con facilidad (permisos), eventos festivos.	Los colaboradores manifiestan la falta de incentivos y bonos.	Según lo que expresan los participantes, la empresa no brinda bonos ni incentivos, pero reconoce el trabajo a través de permisos y/o eventos festivos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N^a 4 – pregunta 13

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Reflexiona sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa	¿Cómo es que la empresa contribuye en el bienestar del trabajador?	Brindando la atención y monitoreo correspondiente, preocupación constante al colaborador.	Brindándole todas las facilidades que necesite.	Estando pendiente siempre de los colaboradores y haciéndole presente en cada fecha importante con los trabajadores.	Dotando de equipos para las labores presentadas.	Comunicándose con los colaboradores.	Con los sueldos, ya que si el sueldo está acorde con lo que realiza estás en el lugar correcto.	Dando todos los implementos de seguridad para la realización del trabajo.	Brindándole apoyo en todo momento que necesite.	Estar pendiente de la salud y de todo lo que concuerde al trabajador es responsabilidad del empleador, por ende, brinda las facilidades si fuese una atención médica, y si tiene una emergencia apoya para que esta se resuelva.	Los colaboradores indican que la empresa debe brindar todos los implementos de seguridad, atención médica oportuna, y facilidades que necesite.	Según lo que expresan los participantes, que la empresa debe brindar mayor facilidad al trabajador, implementos de seguridad completos, y monitoreo constante.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N° 5 – pregunta 14

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Comprender la situación actual de la empresa y evaluar las estrategias para la retención del personal	¿Cuáles son los beneficios para trabajar en las metas de la empresa para lograr el éxito?	Trabajar bajo objetivos grupales y lograr la meta en equipo.	Obtener mayor experiencia para el cumplimiento de lo trazado.	Poner el mayor esfuerzo de cada uno, para mostrar una buena imagen de la empresa.	Tener mayores servicios para asegurar la estabilidad de los colaboradores.	Obtener buena prácticas y trabajar en conjunto.	La responsabilidad del colaborador y el amor al trabajo.	Cumpliendo las labores asignadas.	Permanencia, constancia y respeto.	El esfuerzo, desempeño y el trabajo en equipo. Compromiso con el trabajo (compañerismo).	Los colaboradores manifiestan, la permanencia y/o estabilidad en la organización.	Según lo que expresan los participantes, que trabajando en equipo, cumpliendo con lo asignado y teniendo compromiso obtendrán estabilidad en la organización.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N^o 5 – pregunta 14

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Comprender la situación actual de la empresa y evaluar las estrategias para la retención del personal	¿Por qué la necesidad saber la misión y visión de una empresa?	Es importante para saber cómo se está desarrollando la empresa a corto, mediano y largo plazo.	Para poder conocer las fortalezas y debilidades de la empresa.	Porque a través de ellos sabemos que aportar y en que podemos ayudar para mejorar de la empresa.	Para tener conocimiento de las normas y objetivos de la empresa.	Para lograr los objetivos de la empresa.	Para saber a qué rumbo guiamos y porque damos este tipo de servicios.	Todos los colaboradores deben estar alineados para un buen desarrollo de la empresa.	Porque así podremos cumplir con que deseamos la empresa.	Para conocer el propósito de la empresa, y saber que necesidades presenta y sobre todo para sumar a los objetivos trazados.	De acuerdo a los participantes coinciden que es importante e para conocer los objetivos y propósito que tiene la empresa para lograr su crecimiento constante.	Los colaboradores manifiestan que es importante e saber de ello para ser partícipes del crecimiento que logre la empresa.	Según lo que expresan los participantes, saben lo importante que es conocer toda la estructura de la organización, que ayuda a saber más sobre sus actividades que realizan.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N^o 5 – pregunta 16

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Comprender la situación actual de la empresa y evaluar las estrategias para la retención del personal	¿Cuál es la importancia de realizar un diagnóstico en la organización?	Es importante el diagnóstico porque es así como sabremos cómo está la empresa actualmente y que debemos hacer ante algún daño que se presente.	Para saber los puntos críticos que tiene la empresa.	Conocer la situación en la que esta, brindar el máximo soporte para que las cosas puedan fluir de manera correcta en la organización.	Que el personal se involucre más con el trabajo.	Para conocer a la empresa a fondo y poder aportar de manera correcta en ella.	Para ver los temas en que estamos caídos y en que nosotros podemos levantarlos. Nos sirve para saber en qué debemos potenciar.	Tener un buen control del personal.	Conocer la situación de la empresa como tal.	Conocer y evaluar la empresa, modificar y/o ayudar a resolver los problemas que presente.	Según participantes coinciden, que evaluar a la empresa es importante ya que con ello sabremos las beneficios y mejoras que podremos aportar en la empresa.	Según lo que expresan los participantes, la empresa debe tener un buen control para ello es necesario saber de ella y resolver los problemas en equipo.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35.

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N° 5 – pregunta 17

Objetivos específicos	Preguntas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Comparación		Interpretación de colaboradores
											Semejanzas	Diferencias	
Comprender la situación actual de la empresa y evaluar las estrategias para la retención del personal	¿Qué valores debería adicionar la empresa para ser más competitivos?	Los valores son la responsabilidad, el respeto entre colaboradores y la puntualidad en el trabajo.	Puntualidad y responsabilidad para cumplir de la mejor manera con la empresa y con el cliente.	Tenemos muchos valores como organización que cumplimos, pero debería adicionar la persistencia y lealtad.	Prestar un buen servicio al cliente.	Enseñar a beneficio mutuo.	Considerar que se debe tener un buen recurso humano, y es donde debemos reforzar.	Mayor producción y/o productividad.	Tener más trato con el personal, cumplir con la entrega de EPPS a tiempo.	Considero que deberíamos reforzar con una capacitación la puntualidad porque es ahí donde tenemos muchas falencias y en la honestidad por el bien común.	De acuerdo a los participantes coinciden, que se debería reforzar la puntualidad para un buen servicio.	Según lo que expresan los participantes, la empresa debe adicionar una capacitación sobre la puntualidad para evitar un nivel alto de incidencias con el cliente.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36.
Matriz de discusión de resultados generales

Objetivo general	Resultado general	Autores a favor	Conclusión general
<p>Analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa Servicios Logísticos SAC, Callao - 2020</p>	<p>De acuerdo a lo expuesto por los entrevistados se puede concluir que el impacto en la rotación de personal puede ser alto si la empresa no trabaja en incentivos, bonos, capacitaciones y/o charlas que mejoren el desempeño del trabajador. La empresa debe apoyar o guiar al colaborador para el desarrollo de sus funciones, y brindar estabilidad laboral para que este trabaje tranquilo.</p>	<p>(Smith 1983), citado por (Galvis 2015) en su teoría de los ingresos, manifiesta que el salario o recompensa natural al trabajo, es solo una parte del valor generado con relación al volumen de producción o riqueza, una vez deducida la renta de la tierra y los beneficios del capital. El hombre siempre ha de vivir y mantenerse con su trabajo, su salario ha de alcanzar para su mantenimiento y el sustento de su familia y de ese modo garantizar la siguiente generación de trabajadores, o Rodríguez (2005), refiere que es el pago realizado de manera periódica a los empleados por parte de su patrón o contratante; esto puede catalogarse como un estímulo para la incorporación y continuidad en una organización determinada, sin embargo, frente a la existencia de ofertas más espléndidas se crea la reconsideración de su permanencia. Pereda y Berrocal (2018) indican que las empresas optimicen su productividad y aborden los problemas del entorno, deben estructurar una estrategia de compensación salarial suficiente que les consienta ser competitivas y que consigan la satisfacción del personal que labora</p>	<p>De acuerdo al objetivo general, se concluye que cuando se habla de remuneración salarial no solo se considera el salario o sueldo, sino también incentivos, bonificaciones, compensaciones, reconocimientos, entre otros, que se emplea con el fin de mantener satisfecho al trabajador, con estabilidad en la organización. Es importante velar por el colaborador, que el compromiso sea mutuo para lograr el éxito personal y laboral.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 37.
Matriz de discusión de resultados específicos

Objetivos específicos	Resultado general	Autores a favor	Conclusión general
Evaluar los salarios en base a las funciones que realiza el colaborador en la empresa	Tomando en consideración las interpretaciones de los participantes indican que el salario debe estar acorde a la actividad que desempeñan, pero se requiere una motivación adicional que permita cubrir mejor sus gastos, y sentirse satisfecho en la organización.	García (2016) cuando hace mención sobre evaluar el establecimiento de un mecanismo de flexibilidad salarial, por ejemplo, los sistemas de remuneración variable, para contemplar la relación existente entre los diversos tipos de negociación colectiva y con la política salarial llevada a cabo por varias naciones, a escala de sede u organización.	De acuerdo al primer objetivo específico planteado se llega a la conclusión de evaluar los salarios acordes al perfil de puestos, basadas sobre la problemática actual de la empresa en donde deben intervenir el gerente general y el área de recursos humanos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38.
Matriz de discusión de resultados específicos

Objetivos específicos	Resultado general	Autores a favor	Conclusión general
Interpretar las acciones para reducir la rotación de personal	En esta pregunta los participantes manifiestan que la empresa debe mejorar y/o cumplir con un proceso completo de selección de personal, debe considerar un bono de alimentos para sus colaboradores con el fin de incentivarlos, para que cumplan con su labor asignada a tiempo y de la manera correcta.	<p>Para Rojas, Shugullí y Mantilla (2020) menciona que las Acciones para reducir la rotación del personal, es necesario que evaluemos las causas y en consecuencia de ellas mostremos opciones que permitan disminuir el impacto, y poder minimizar la gran afectación que esta podría presentar. Las causas de rotación se sitúan en las dimensiones de capacitación, desarrollo y liderazgo, teniendo mínima incidencia, la diferencia de las dimensiones evaluadas como el compromiso, condiciones de trabajo, motivación por el cargo y remuneración.</p> <p>Chourio (2017), disminuir el índice de rotación dentro de las organizaciones, considerando posibles estrategias que apoyen a todas las áreas. Es necesario cuidar el entorno laboral, mejorar la contratación y controlar la selección de personal. Aumentar los beneficios y ofrecer remuneraciones competitivas y reconocimientos al personal, motivarlos a través de eventos sociales, deportivos y de recreación, equilibrar la carga laboral, ofrecer planes de carrera y oportunidades de ascensos.</p>	De acuerdo al segundo objetivo específico planteado se llega a la conclusión de que se debe interpretar y revisar el proceso de selección de personal, adicional a ello considerar un incentivo para retener al personal.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39.
Matriz de discusión de resultados específicos

Objetivos específicos	Resultado general	Autores a favor	Conclusión general
Conocer el proceso de inducción y capacitación del personal	<p>De acuerdo a lo que manifiestan los participantes manifestaron la capacitación es vital para los colaboradores al igual que la inducción, la cual nos permite conocer la empresa y desarrollar bien nuestras funciones.</p> <p>La integración del gerente con los trabajadores es muy importante porque nos guía, comprende y fortalece la cultura de la empresa.</p>	<p>Para (Chiavenato 2012) indica que consiente a los trabajadores obtener y robustecer sus saberes, y de igual manera optimizar su actuación laboral favoreciendo que se cumplan los objetivos planteados por la organización, ya que su finalidad es ayudarlos a lograr las metas, brindándoles la posibilidad de obtener conocimientos, la experiencia y el comportamiento demandado por la empresa.</p> <p>Para (Guerrero, Ballesteros y Herrera, 2018) indican que los gerentes medios, dirigen a los gerentes de primera línea y a trabajadores de operaciones, su trabajo es dirigir las operaciones que ejecutan las políticas de la compañía y equilibran las demandas de sus gerentes y capacidades de los patrones.</p>	<p>De acuerdo al tercer objetivo específico se concluye que las empresas deben realizar capacitaciones constantes para que la operación se lleve a cabo de manera correcta, y sobre todo realizar un proceso de inducción completo para que el trabajador conozca cual va a ser su centro de labores y que va a desempeñar.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 40.
Matriz de discusión de resultados específicos

Objetivos específicos	Resultado general	Autores a favor	Conclusión general
Reflexionar sobre el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa	En esta pregunta los participantes indican que la empresa debe dar las facilidades al trabajador y reconocer el trabajo que realizan a través de incentivos. Es importante hacer seguimiento a los implementos de seguridad y salud de los colaboradores.	<p>Para Vargas y Meza (2017) indican que un colaborador requiere conocimiento y capacitación de lo que va a desarrollar, por lo que el trabajador debe estar preparado para responder consultas y/o dudas, que se presenten, demostrando el compromiso.</p> <p>Así mismo Monk & Ryding (2007) citado por Parra y Rodríguez (2015), el personal esté entrenado con eficacia y compromiso, es capaz de brindar un servicio de alta calidad. La formación a todo el personal podría permitir a las empresas mejorar su posición competitiva.</p>	De acuerdo al cuarto objetivo específico se concluye que el trabajo que realiza cada colaborador debe ser reconocido, para que este mantenga su compromiso con la organización y sobre todo para lograr los objetivos en conjunto.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 41.
Matriz de discusión de resultados específicos

Objetivos específicos	Resultado general	Autores a favor	Conclusión general
Comprender la situación actual de la empresa y evaluar las estrategias para la retención del personal	<p>Los participantes coincidieron que es importante conocer la estructura de toda la empresa, para el logro de objetivos y solución de problemas trabajando en equipo.</p> <p>La empresa debe tener un buen control de personal y registro de actividades.</p>	<p>Gómez-Mejía, Balkin, y Cardy (2016) indican que la evaluación total es la de 360360 grados (igualmente conocida como evaluación integral) es una herramienta usada en el espacio de la gestión del talento para evaluar de manera total el desempeño de un individuo/trabajador. Es una técnica empleada comúnmente en las organizaciones para evaluar el rendimiento y las competencias de sus trabajadores.</p> <p>Ortiz y Capó (2015) indican que el verdadero objetivo que se pretende conseguir en este punto, es que todo el mundo (especialmente empleados y clientes) tenga claro los principios, valores y objetivos de la organización, de modo que resulte más sencilla la orientación de acciones para paliar posibles imprevistos, y por consiguiente el crecimiento de la empresa.</p>	<p>De acuerdo al quinto objetivo específico se concluye que todos los que formamos parte de la organización debemos de conocer y comprender la situación que atraviesa, para trabajar en equipo y poder brindar una posible solución ante el problema que presente.</p>

Fuente: Elaboración propia.

IX. ARTÍCULO.

IMPACTO DE LA REMUNERACIÓN SALARIAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL - EMPRESA SERVICIOS LOGÍSTICOS F&B SAC, CALLAO 2020.

IMPACT OF WAGE REMUNERATION ON STAFF ROTATION - COMPANY
LOGISTICS SERVICES F&B SAC, CALLAO 2020.

De La Fuente Sanjines, Danneth Georgina, dannethdlf@gmail.com, Universidad César Vallejo

RESUMEN

La remuneración salarial, impacta en la rotación de personal, se debe incentivar a los colaboradores en diferentes áreas, para lograr la satisfacción de los mismos y los objetivos de la empresa, a fin de proponer e implementar estrategias a favor del trabajador y empresa.

Esta investigación es enfoque cualitativo, con una muestra de 9 colaboradores, la metodología que se utilizó fue interpretativa, y se pretendió analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación de personal en la empresa servicios logísticos F&B, con lo cual se buscó que la remuneración salarial no solamente debe ser un factor para cubrir la canasta familiar, sino también para cubrir otras necesidades o deseos, y generar la satisfacción del colaborador en la labor que realiza y el lugar donde se encuentra, buscando su mayor beneficio a través de incentivos, bonos, reconocimientos, integración, entre otros.

Palabras claves: remuneración salarial, rotación de personal, incentivos salariales.

ABSTRACT

Salary remuneration impacts staff turnover, employees in different areas should be encouraged to achieve the satisfaction of the pampering and company objectives, in order to propose and implement strategies in favor of the worker and company.

This research is a qualitative approach, with a sample of 9 collaborators, the methodology used was interpretive, and it was intended to analyze the impact of salary compensation on staff turnover in the F&B logistics services company, with which it was sought that the Salary remuneration should not only be a factor to cover the family basket, but also to cover other needs or desires, and generate employee satisfaction in the work they do

and where they are, seeking their greatest benefit through incentives, bonuses, recognitions, integration, among others.

Key words: *salary remuneration, staff turnover, salary incentives.*

INTRODUCCIÓN

La remuneración reside “en una contraprestación, ya sea económica o en especie, que se recibe a cambio de los servicios prestados” (Cruz. 2018, p.298). También el autor Rodríguez (2005) refiere que es el pago realizado de manera periódica a los empleados por parte de su patrón o contratante; esto puede catalogarse como un estímulo para la incorporación y continuidad en una organización determinada, sin embargo, frente a la existencia de ofertas más espléndidas se crea la reconsideración de su permanencia (p. 119).

En el ámbito internacional de acuerdo con Quinteros (1998) citado por Gómez, Perales y Medina (2015) los salarios en las naciones del centro del continente tienen una proporción alta que sobrepasa treinta veces más si se compara el salario inferior de la periferia y con el elevado del centro. Entre las dificultades más frecuentes que enfrentan esas empresas debido a las remuneraciones salariales por debajo del mínimo, es la alta tasa de rotación laboral externa, elemento que crea resultados poco provechosos para dichas empresas. En este momento, a las compañías les es muy difícil cubrir la vacante en un área es especial, principalmente si son lugares de trabajo poco atractivos y con poca remuneración.

El término rotación de recursos humanos es utilizado al especificar como fluctúa el movimiento de trabajadores entre una compañía y su contexto laboral; en otras palabras, el intercambio de individuos entre la empresa y el ambiente se especifica por la cantidad de individuos que entran y salen de la compañía (Pereda y Berrocal, 2018).

Cifuentes (2017) en su investigación Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas, se planteó como propósito principal establecer los distintos motivos que originan la rotación de los baristas dentro Juan Valdez. La muestra fue por conveniencia. Esta se conformó por 6 Baristas de distintas tiendas, con edades entre los 18 y 30 años y con un horario de 30 y 45 horas semanales. El enfoque de la investigación fue cualitativo de tipo descriptiva, centrado en entrevistas semiestructuradas, análisis de encuestas de salida y observación directa. Las diferentes problemáticas observadas fueron el resultado conseguido por las encuestas de

salida efectuadas a ex colaboradores. Vale la pena destacar que las mismas inciden en la rotación del personal y al mismo tiempo intervienen en la productividad y rendimiento en las agencias. Tales categorías son: La remuneración, la carga de trabajo y el liderazgo y motivación. Se logró concluir que entre los distintos motivos y/o elementos que intervienen en la rotación de personal por parte de los baristas de agencias ya mencionadas, se halla la baja gratificación y las excesivas horas laborales, pues son jóvenes universitarios que reparten su tiempo entre trabajar y estudiar. De igual manera, aunque la remuneración es relevante, no es el principal elemento que retiene a un personal, ya que, igualmente son importante el clima laboral, el trabajo en equipo, plan de carrera, los beneficios e incentivos.

Vargas y Meza (2017) y su trabajo titulado Relación entre el clima laboral y la Rotación de Personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016. Se plantearon como objetivo principal encontrar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la compañía antes descrita. Se catalogó como una investigación de alcance temporal sincrónica, descriptiva; además fue de carácter cualitativo y cuantitativo, no experimental. Los datos del estudio se midieron a través de encuestas y su instrumento fue el cuestionario y una ficha de entrevista. La población estuvo compuesta por 500 trabajadores, de los cuales se encuestaron 80 asesores de atención al cliente; igualmente se entrevistó a 3 especialistas que representan a la organización. Los investigadores pudieron concluir que no hay vinculación entre el clima laboral y la rotación de personal de la compañía estudiada. Las características encontradas en la empresa respecto al clima laboral, son: relaciones interpersonales, relaciones interpersonales, salario, satisfacción laboral, incentivos, clima laboral y cultura.

En cuanto a los aspectos conceptuales se determinó las siguientes categorías, primero el salario y funciones laborales, segundo las acciones para reducir la rotación de personal, tercero el proceso de inducción y capacitación de personal, cuarto el esfuerzo y compromiso de los colaboradores con la empresa, quinto la situación actual de la empresa y estrategias para la retención del personal.

De acuerdo a los descrito se planteó como problema general en esta investigación ¿Cómo impacta la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa servicios logísticos SAC, Callao - 2020? Con esta investigación se pretende lograr; Analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal en la empresa servicios logísticos SAC.

METODOLOGÍA

El enfoque de la investigación fue cualitativo, debido a que se buscó entender los fenómenos, explorándolo desde una perspectiva y punto de vista de los colaboradores teniéndolos en su entorno y en relación con el contexto (Hernández y Torres, 2018).

La metodología del estudio está basada en el paradigma interpretativo, el cual se refiere a la descripción y análisis de la naturaleza de las expectativas vividas, admite el concepto y la relevancia en las ciencias sociales según la experiencia recogida (Fuster, 2019).

El tipo de investigación es de carácter inductivo-deductivo, tiene que ver con una manera de reflexión en la que se cruza del conocimiento de casos específicos a un conocimiento más general, que manifiesta lo que existe de común en los fenómenos individuales. Su fundamento es la duplicación de hechos y fenómenos de la realidad, hallando las particularidades comunes en un grupo dado, para llegar a conclusiones de los elementos que lo definen (Rodríguez y Pérez, 2017).

Para esta investigación se tomó en cuenta 2 áreas: administrativa y operativa, individuos con distintas edades (entre 23 y 45 años), antigüedad (3 personas con más de tres años en la organización, 4 con más de dos años en la empresa, y 2 con más de un año en la organización. Dentro del grupo de participantes se encuentra personal con diferente modalidad de pago (sueldos fijos, por jornal, por producción). El personal administrativo labora en la oficina externa y el personal operativo se encuentra dentro de las instalaciones del cliente; ya que son los que brindan el servicio y reportan la actividad o alcance diario en los almacenes, a su vez se utilizó una guía de entrevistas como base para las técnicas e instrumentos de recolección de datos definida según Martínez (2006) esta entrevista semiestructurada se dio de manera coloquial; vale la pena acotar que la misma se llevó a cabo conforme a la esencia específica de las personas entrevistadas y a la originalidad del estudio.

RESULTADOS

Según lo expuesto por los participantes el impacto de la remuneración salarial en la rotación del personal es alto, la empresa trabajar en incentivos, bonos, capacitaciones y/o charlas para lograr un buen desempeño del trabajador. El empleador debe invertir en sus trabajadores, ya que ellos son el factor más importante en la organización, son los que producen y logran que la empresa vaya creciendo constantemente. Debe demostrar con hechos lo valioso que este es en la empresa y lo bien que desarrolla sus actividades, todos

merecemos un salario justo y puntual que nos permita vivir bien como seres humanos, y como tal mantener el hogar. Es importante saber que esta inversión que realiza la empresa hacia sus colaboradores tiene un beneficio para ambas partes, pues el empleador obtiene una mayor rentabilidad en sus operaciones gracias a la eficacia de cada colaborador, por tal motivo incrementan sus operaciones y el cliente se siente satisfecho con el servicio; el colaborador se ve beneficiado con estabilidad porque la organización y el cliente se sienten contentos con su labor. La continuidad en los servicios permite que el colaborador tenga un ingreso fijo y estabilidad en la organización. Los trabajadores que conocen y desarrollan bien su trabajo logran los objetivos de la empresa, disminuyendo de tal manera la rotación.



Figura 1. Organizador de la fisonomía grupal
(Elaboración propia)

DISCUSIÓN

Al analizar el impacto de la remuneración salarial en la rotación de personal de la empresa servicios logísticos F&B SAC 2020, se identificó que según lo expuesto por los participantes el impacto de la remuneración salarial en la rotación de personal es alto, la empresa trabajar en incentivos, bonos, capacitaciones y/o charlas para lograr un buen desempeño del trabajador. El empleador debe invertir en sus trabajadores, ya que ellos son el factor más importante en la organización, son los que producen y logran que la empresa vaya creciendo constantemente. Debe demostrar con hechos lo valioso que este es en la empresa y lo bien que desarrolla sus actividades, todos merecemos un salario justo y puntual que nos permita vivir bien como seres humanos, y como tal mantener el hogar. Se relaciona con Smith (1983) citado por Galvis (2015) en su teoría de los ingresos, donde manifiesta que el salario o recompensa natural al trabajo, es solo una parte del valor generado con relación al volumen de producción o riqueza, una vez deducida la renta de la tierra y los beneficios del capital. El hombre siempre ha de vivir y mantenerse con su trabajo, su salario ha de alcanzar para su mantenimiento y el sustento de su familia y de ese modo garantizar la siguiente generación de trabajadores. Rodríguez (2005) refiere que es el pago realizado de manera periódica a los empleados por parte de su patrón o contratante; esto puede catalogarse como un estímulo para la incorporación y continuidad en una organización determinada, sin embargo, frente a la existencia de ofertas más espléndidas se crea la reconsideración de su permanencia.

CONCLUSIONES

La investigación realizada a nueve participantes (colaboradores), ha permitido llegar a la siguiente conclusión, de acuerdo al objetivo general, la remuneración salarial no solo hace referencia al salario como tal, sino también al adicional que podemos y/o debemos brindar en base al ejercicio que realizan, buscando el bien para el colaborador y fijando que este pueda cubrir su canasta familiar; el reconocer el trabajo de cada persona a través de incentivos o bonificaciones de cualquier especie, permite que el trabajador desarrolle de manera correcta sus funciones y este siempre dispuesto a apoyar. Logramos que la rotación de personal sea menor, si el colaborador está bien remunerado, y si las funciones asignadas están acorde al sueldo.

RECOMENDACIONES

Cuando se habla de remuneración salarial, no solamente se refiere al sueldo como tal, sino también al salario adicional que debe considerar el empleador como recompensa al esfuerzo que diario que realiza el colaborador, por tal motivo se sugiere las siguientes

recomendaciones. Evaluar el salario percibido de acuerdo a la modalidad de pago existente en la empresa, para plantear nuevos beneficios que busquen solucionar los problemas que estén a favor de los colaboradores, para que ellos puedan cubrir su canasta familiar y tener la estabilidad que merecen, se debe reflexionar en base al reconocimiento que debemos tener por el esfuerzo y aporte de cada colaborador, ya que sin ellos la organización no podría lograr sus objetivos.

REFERENCIAS

- Cifuentes., T. (2017). Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa de rubro de alimentos y bebidas. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes%20Cadena%20Tatiana.pdf>
- Cruz, A. (2018). Gestión de las actividades de mediación de seguros (7a ed.). Bogotá, Colombia: IC Editorial.
- Galvis., J. (2015). Antecedentes, teorías y concepciones sobre el salario. Revista Académica e Institucional páginas de la UCP, 95, pp.71-88.
- Gómez., J. Perales., E. y Medina., J. (2015). El impacto de la jornada laboral y el salario en la rotación del personal de los empleados de las maquiladoras de ciudad victoria. XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, Ciudad Universitaria, México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.04.pdf>
- Martinez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). IIPSI, Revista de Investigación y Psicología. Facultad de Psicología UNMSM, 123-146.
- Vargas., Y. y Meza., O. (2017). Relación entre el clima laboral y la Rotación de Personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016. (Tesis de Grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUDITORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, **DANNETH GEORGINA DE LA FUENTE SANJINES**, estudiante () , egresado () , docente () , del Programa en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Escuela

de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI **48298366**, con el artículo titulado

“IMPACTO DE LA REMUNERACIÓN SALARIAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL - EMPRESA SERVICIOS LOGÍSTICOS F&B SAC, CALLAO 2020”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
.....
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.
- 5) Sí, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha, Los Olivos, 05 de agosto del 2020

Nombres y apellidos: Danneth Georgina De La Fuente Sanjines