



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Rotación del personal y desempeño de los colaboradores  
de una empresa de telecomunicaciones en Carabaylo, 2022**

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

**AUTORA:**

De Los Heros Quispe, Stefanny (orcid.org/0000-0003-3333-4448)

**ASESOR:**

Dr. García Yovera, Abraham José (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**Línea de acción de responsabilidad social universitaria:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres, abuelos y hermanos, Porque ustedes han hecho todo en la vida para que logre mis sueños, por motivarme y apoyarme siempre que sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón.

### **Agradecimiento**

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres, abuelos y hermanos, Porque ustedes han hecho todo en la vida para que logre mis sueños, por motivarme y apoyarme siempre que sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación: .....	12
3.2 Variables, Operacionalización.....	13
3.3 Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	15
3.5. Procedimientos: .....	16
3.6. Método de análisis de datos: .....	16
3.7. Aspectos éticos: .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS	

## **Índice de tablas**

Tabla 1	Tabla cruzada entre Condiciones de Trabajo vs Expectativas. ....	17
Tabla 2	Tabla cruzada entre Equipos de Trabajo vs Delegación de Autoridad.....	18
Tabla 3	Tabla cruzada entre Reclutamiento y Selección de Personal vs Eficacia. ...	19
Tabla 4	Tabla cruzada entre Rotación del Personal vs Desempeño de los Colaboradores.....	20

## Resumen

El Objetivo General fue determinar la relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022, Así mismo el método de la indagación fue de tipo Aplicada de Diseño no experimental, con nivel Correlacional y enfoque Cuantitativo. Su población consta de 30 colaboradores y en este caso no hay muestra porque la población es pequeña, y se sacará la misma muestra.

En cuanto a la recolección de datos se consideró el instrumento – cuestionario y consta de 20 interrogantes para las dos variables en escala de Likert. La conclusión principal es que existe evidencia de una relación de una Correlación muy fuerte entre las dos variables con una valoración de Pearson R: 0.891 y se empleó un Sig. Bilateral de 0.00 con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ . Por esta razón estableció que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que permite mejorar el desempeño, se sugiere a la empresa realizar un plan de acción y un sistema para resolver conflictos para que exista una disminución de rotación de personal y dar solución al problema existente, de tal manera habrá un fortalecimiento en el Desempeño de los Colaboradores.

**Palabras claves:** Rotación de Personal, Desempeño de los Colaboradores y Eficacia

## **Abstract**

The General Objective was to determine the relationship between the Rotation of the personnel and the Performance of the Employees of the Telecommunications Company in Carabayllo, 2022. Likewise, the method of inquiry was of the Applied type of non-experimental Design, with a Correlational level and a Quantitative approach. Its population consists of 30 collaborators and in this case there is no sample because the population is small, and the same sample will be drawn.

Regarding data collection, the instrument was considered - questionnaire and consists of 20 questions for the two variables on a Likert scale. The main conclusion is that there is evidence of a relationship of a very strong Correlation between the two variables with a Pearson R value: 0.891 and a Bilateral Sig. of 0.00 was used with a significance greater than  $\leq 0.05$ . For this reason, it was established that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis that allows improving performance is accepted, it is suggested that the company carry out an action plan and a system to resolve conflicts so that there is a decrease in staff turnover and provide a solution. to the existing problem, in such a way there will be a strengthening in the Performance of the Collaborators.

**Keywords:** Staff Rotation, Employee Performance and Efficiency

## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, existe una gran percepción e investigación sobre la alta rotación laboral con la que cuenta esta área geográfica. Esta rotación puede tener una relación y repercusión significativa en la productividad y en el desempeño de la organización, debido a la satisfacción del colaborador en su puesto laboral y características distintas u otros factores culturales de la corporación.

Márquez, Villegas, Moreira & Gaibor, (2021). En el artículo Rotación del Personal y Clima Organizacional en la sucursal eléctrica de distribución del Cantón Milagro. Cuyo propósito es rotar a los colaboradores de distintas áreas para que realicen las actividades sin preparación, de manera justa para crear un comportamiento sostenible. Se optó por una indagación con enfoque cuantitativo y los resultados arrojaron que existe un porcentaje que incide en la tasa de rotación de los empleados en el ambiente organizacional. En conclusión, esta investigación nos muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables.

Quintana & Tarqui (2019) En la publicación Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Su objetivo señala la eficacia de una enfermera que cumple su labor en el Hospital (HNASS), en función de las características del puesto y los efectos de la gestión de enfermería. Por último, se concluye que la mayoría de las enfermeras tenían resultados acordes, pero la dirección del hospital debe hacer más esfuerzos para lograr una mayor eficiencia del Personal Médico.

Zaballa, El Assafiri, Medina, Nogueira & Medina, (2021) En este artículo Procedimiento para el análisis de la rotación del empleado. En su trabajo el riesgo que enfrentan las organizaciones, es la rotación o fluctuación del colaborador y son limitaciones que minoran la utilidad y afectan la buena gestión del conocimiento. Por ello, se concluye estudiar la causa de la oscilación, para obtener una propuesta de fácil aplicación y sea adecuada a las herramientas del desarrollo donde permite un aprendizaje profundo más efectivo.

Pedraza, Amaya & Conde, (2022) En su enunciado Desempeño del colaborador y estabilidad del trabajador Administrativo de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. El propósito de la indagación fue buscar el desempeño de los trabajadores y su conexión con la seguridad del personal contratado de la Facultad de Medicina. Se distinguió una inconformidad y desmotivación sobre el

salario percibido por el empleado y la notoria presencia de peligro en los alrededores de la facultad, lo que permite deducir que existe una situación donde los problemas atentan contra la empresa y su normal funcionamiento.

Caldera, Arredondo & Zárate (2019) En su artículo Rotación De Personal en una Industria Hotelera en el Estado de Guanajuato, México. Su intención fue distinguir las causas de la rotación del colaborador en la industria hotelera. Aquellas empresas hoteleras que caen en esta posición con ello pueden argumentar que los hoteles de la zona deben invertir en mejorar la calidad del servicio del personal para retener a los empleados y evitar la rotación. La relevancia de este estudio espera reducir los costos en el sector de la hospitalidad; Por tal razón es necesario la presencia de un indicador para motivar al empleado positivamente en su productividad.

Rodríguez & Lechuga (2021) En su artículo Desempeño laboral de los Pedagogos de la Institución Universitaria ITSA. Se determinó una negatividad en el desempeño laboral ocasionado por defecto de comunicación interna, por lo que generó inconformidades a los docentes. Se identificó una metodología positivista, teniendo un modelo de investigación descriptiva, con diseño no experimental y transeccional. Por esta razón, se requiere de una mayor motivación y comunicación organizacional para establecer un clima organizacional óptimo.

El presente estudio se realizó a una empresa de servicio de telecomunicaciones, la empresa está situado en el Distrito de Carabaylo - Lima, tiene un promedio de 30 trabajadores entre personal de oficina y de operaciones.

En nuestra problemática local, se ha observado que la organización tiene dificultades en la rotación de personal que afecta en la ejecución del cronograma, supervisión de trabajadores y se observó que no hay un adecuado control en las diversas actividades encomendadas, y estaría trayendo como consecuencias la deficiencia en la falta de resolución de cobertura a los clientes, ausencia de trabajadores, la falta de rendimiento de personal generando inestabilidad en el servicio incumplimiento los objetivos asignados por esta razón, esta investigación trata de hallar si existe relación entre las variables aplicadas para la empresa.

**Formulación de problema general:** ¿Cuál es la relación entre la Rotación del personal y el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022?

Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona las Condiciones de Trabajo y la Expectativas en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?, ¿Cómo se relaciona el Equipo de Trabajo y la Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?, ¿Cómo se relaciona el Reclutamiento y selección de personal y la Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?

El presente estudio tiene una Justificación Metodológica: La actual investigación se argumenta metodológicamente, nos ayudará para la recolección de datos y lograr resultados consistentes, después de realizar la medida de las dos variables Rotación del Personal y Desempeño de los Colaboradores, para lograr el objetivo de la investigación. Justificación Teórica: El presente análisis se efectuó con el propósito de conocer los aspectos que generan la rotación del personal y de la misma manera el desempeño de los colaboradores, lo que permite una visión amplia para perfeccionar la productividad de los colaboradores y la organización. Justificación Práctica: El propósito de la investigación, es decir podrá justificar de una forma práctica y la vez ayudar a solucionar problemas que hay en la empresa de manera que apliquen estrategias y soluciones a los problemas de nuestras variables como: Rotación de personal y el Desempeño de los colaboradores.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.

**Objetivos específicos:** Determinar la relación de las Condiciones de Trabajo y la Expectativas en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.; Determinar la relación de los Equipos de Trabajo y Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022., Determinar la relación del Reclutamiento y selección de personal y Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.

**Hipótesis General:** H<sub>1</sub>: Si existe relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022., H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Rubio & Villagrán (2017) En Su Proyecto La Rotación del Personal y su Incidencia en el Desempeño Del Talento Humano En la Corporación Fíales. Ecuador, Guayaquil 2017, teniendo como objetivo presentar a cerca de la rotación del personal y como va afectando el desempeño laboral del trabajador en el Centro Comercial Norte. A continuación, los recursos utilizados para identificar la causalidad que provoca la rotación de personal son: las encuestas enviadas al departamento de entretenimiento y entrevistas a responsables de RR.HH., dicho de otra manera se encontró con la ejecución de un programa y multidisciplinario se reduce la rotación del personal, lo que a su vez contribuye a la satisfacción laboral y al aumento de la productividad al adoptar las acciones y la estrategia en las áreas de mayor conflicto, lo que el estudio considera entretenido. Corporación Fiales distrito ciudad Guayaquil.

Macario (2018) En su Investigación la Rotación de Personal y Clima Organizacional realizado en una importadora de vidrio ubicada en la zona 7 de Guatemala, Quetzaltenango 2018. El objetivo es establecer el nivel de Rotación del trabajador y el Clima Organizacional en los colaboradores del área Administrativo y Operativo en la importadora y distribuidora de vidrio. Se obtuvo para conocer cada una de las variables y así logra trabajar de forma causal para conocer el entorno de la rotación del trabajador, percibiendo la disminución de la fluidez del desempeño y productividad; Por lo tanto, se concluye que este conocimiento será la base en todas las organizaciones que deseen tener éxito y lograr desde su perspectiva de los Recursos Humanos.

Mina (2019) En su Estudio de rotación de Personal en una empresa de sector de alimentos y bebidas. Colombia, Santiago de Cali 2019. Cuyo objetivo principal de esta pasantía organizacional es reconocer las variables que conducen a un incremento en la rotación de empleados de la organización con el fin de recomendar medidas para reducir los despidos. Esto se logró luego de identificar las herramientas de medición, compilar e interpretar los resultados del cuestionario utilizado, en el cual se desarrollaron las matrices de análisis interno y externo que sirvieron para distinguir la situación actual de la organización y cómo responde tanto a las oportunidades como a las amenazas. Para llevar a cabo este proyecto es preciso reconocer una situación crítica en la actualidad dentro de la empresa en

relación a la función, pues el referente específico ayuda a formar las estrategias que se utilizarán para aplicar, analizar y planificar. Los planes de mejora pueden minimizar las debilidades de una empresa, como el marco giratorio en este caso.

Rodríguez (2016) En su Tesis Rotación De Personal y Desempeño Laboral De Los Colaboradores en Los Órganos Jurisdiccionales Perú – Moyobamba, 2016. Su finalidad es estudiar la Rotación de los empleados y el predominio en el Desempeño del colaborador en los Órganos Jurisdiccionales. Esta indagación es de tipo transversal prueba descriptiva correlacional, dicho de otro modo, se podrá medir las variables que se uso en un instrumento de medición de encuesta, la muestra fue aplicada a 55 colaboradores con preguntas directamente relacionadas con la organización y luego se agrega los datos obtenidos por Excel y SPSS 22. Por último, llegaron a la conclusión de que, los empleados con muchos años de experiencia disminuyen su satisfacción conductual y emocional, por lo que es necesario realizar perspectivas de crecimiento para añadir la satisfacción y motivación dentro de la empresa, afianzando la constante capacidad de un crecimiento rotativo.

Altamirano & Encajima (2017) En su estudio Análisis de la Rotación de Personal y el Desempeño Laboral de los empleados de la organización Banana Chips, Perú, Chiclayo 2017. El objetivo es examinar la Rotación del personal y el Desempeño de los colaboradores de la organización Plátanos Chips. El desarrollo es descriptivo y explicativo, ya que permitirá ver la causa de los hechos, sucesos o fenómenos de cada variable estudiada de la rotación de empleados y actividades de la empresa Bananas Chips of Chiclayo. Finalmente, se indica que se desarrollará un plan de reclutamiento para ampliar la productividad del colaborador de la organización Banana Chips.

Deza (2020) En su tesis rotación del Personal afecta las ventas de la empresa Grupo al Kosto EIRL – Guadalupe, 2020. Su objetivo es conocer cómo se conecta directamente la rotación de empleados con sus ventas de la organización Grupo al Kosto EIRL. El estudio es correlacional de diseño no experimental - transversal, (Cuantitativo y Aplicado); Se realizó a los habitantes teniendo como muestra de ocho colaboradores de la empresa y se descubrió que no se halló una conexión directa entre el ingreso y la venta en la empresa, por consiguiente, los ingresos no afectan las ventas de la empresa. Se obtiene conclusiones sobre la conducta

permisible de los factores en la rotación del trabajador, pero esto no aplica dentro y fuera de la empresa, mientras que la conducta de precios y venta de los clientes de la empresa son ideales.

Castillo (2016) En su indagación Intención de rotación del trabajador en las agencias de la empresa de telecomunicaciones de Movistar - Telefónica de la ciudad de Perú Trujillo 2016. Su propósito es medir la disposición de los empleados al cambio en las oficinas corporativas de telecomunicaciones Movistar - Telefónica. El estudio es descriptivo, un procedimiento no experimental, transversal y basado en información obtenida de una encuesta a 104 empleados de seis agencias Movistar en Trujillo para describir los niveles de ingresos de los colaboradores de dichas agencias. Finalmente, se encontró que el grado de intención de rotación fue alto, por lo que interfirieron factores organizacionales, mercado laboral y deseo de dejar la organización.

Benancio (2017) En el estudio Rotación del colaborador y el Desempeño en el trabajo en la organización EPLI S.A.C. Lima, Breña 2017, Su objetivo general es comprender las relaciones de la rotación de empleados del mismo modo del desempeño en la organización Epli S.A.C. Se utilizó una técnica en la encuesta e incluyó investigaciones acerca de la rotación de empleados y el desempeño de los colaboradores. Se concluye que encontró una conexión entre ambas variables la rotación de empleados y la utilidad en la organización. Además, se determinó un coeficiente de 0,910 mediante la prueba de Ro Spearman, lo que confirma la correlación positiva total de las variables estudiadas.

Gómez (2017) En su tesis Rotación de personal y su Influencia en el desempeño del trabajador de la organización F.Q. Ingenieros S.A.C, Los Olivos - Lima, 2017. Su propósito fue diagnosticar cómo el cambio de los empleados afecta la productividad de F.Q. SAC Ingenieros, Los Olivos. Para procesar los datos utilizamos la herramienta estadística SPSS 20, logrando definir una confiabilidad por medio del coeficiente alfa de Cronbach. Teniendo como consecuencia una correlación directa, 0.983 en grado de correlación positiva muy fuerte, por lo que se muestra es una conexión entre cada una de nuestras variables.

Hernández & Suarez (2021) En su Tesis Rotación de personal y la Productividad de los colaboradores de una entidad pública, Provincia Constitucional del Callao, 2021, La presente indagación tiene como finalidad establecer una

coherencia de la rotación de colaboradores y la productividad de los colaboradores de una institución pública, Provincia Constitucional del Callao. En pocas palabras este estudio es de diseño no experimental de corte transversal, es de tipo aplicada con un nivel correlacional descriptivo. El resultado de la rotación de empleados y la productividad de los colaboradores en las organizaciones públicas consta de una relación significativa, es decir, a mayor medida de rotación de trabajadores, mayor productividad de los empleadores en la empresa de manera directa y efectiva.

A Continuación, se detalla algunas teorías de nuestra primera variable la Rotación Del Personal.

Para Chiavenato & Guzmán (2019) En su análisis de Administración De Recursos Humanos. La rotación del colaborador se determina como alternancia de personal entre su entorno y la empresa; es decir ya está determinado por la cantidad de colaboradores que ingresan y salen de la organización y aparentemente permanece igual.

Según Dessler & Varela (2017) En su investigación Administración De Recursos Humanos. La Rotación varía notablemente en las diferentes industrias esas cifras solo reflejan a los empleados que se van de forma voluntaria, ya sea al obtener un mejor trabajo, sin embargo, no incluye el bajo desempeño. Las empresas podrían evaluar a sus trabajadores de forma periódica y despedir a los que no tenga habilidades requeridas

Para Sotomayor (2016) En su estudio Administración De Recursos Humanos – Su Proceso Organizacional. La Rotación laboral significa que una persona pasa de un trabajo a otro, para profundizar y ampliar conocimientos funcionales. Se sabe que algunas organizaciones lo implementan todos los años, no solo por el programa, sino como una política bien establecida donde incluyen los puestos de dirección. En este contexto, existe otro comportamiento que constituye uno de los factores de interés para las organizaciones: el fenómeno asociado a la separación de personas que claramente no logran la permanencia deseada, y por lo tanto impactan negativamente en el proceso de los Recursos Humanos.

Seguidamente, se describe las teorías de nuestra segunda variable Desempeño de los Colaboradores.

Para el Autor Sotomayor (2016) Señala la Administración De Recursos Humanos – Su Proceso Organizacional. El desempeño de un colaborador es un procedimiento que consta de las siguientes etapas, de ahí su connotación y su finalidad de desempeño, es decir, eficiencia y eficacia de la actividad o servicio que prestan los empleados internos del ministerio o externos dan su opinión, profundizan en los resultados del desempeño, es decir, indican como resultado de actividades de producto.

Según Dessler & Varela (2017) En su investigación Administración De Recursos Humanos. El desempeño del colaborador es un proceso mediante el cual las instituciones se aseguran de que los colaboradores estén trabajando hacia las metas de la organización e incluye métodos mediante los cuales el gerente definen las metas y objetivos de los empleados, desarrollando sus habilidades y destrezas, evaluando continuamente su desempeño y luego recompensándolos de la forma en que esperamos hacerlo. Teniendo presente los puntos de vista de las necesidades del individuo.

Según Chiavenato & guzmán (2019) Define Administración De Recursos Humanos. El desempeño (performance) es un conjunto de características o habilidades relacionadas con el comportamiento o desempeño de un individuo, grupo u organización. Es un acto de realizar, ejecutar, llevar a cabo una determinada actividad y así obtener excelentes resultados.

Según Chiavenato (2000:359), Mencionó que El desempeño laboral es la conducta de un trabajador en la búsqueda de metas establecidas, como también es una estrategia personal para lograr objetivos; otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), considera diferentes características, que incluyen la destrezas, capacidades y cualidades que interactúan con la empresa para promover el comportamiento productivo que conduzca a resultados y cambios organizacionales. Objetivos del desempeño: Cada estrategia implementa desde el nivel organizacional hasta el nivel operativo. Para ello, debe estar alineado con los objetivos para que el nivel desempeño pueda contribuir de alguna forma a la ventaja competitiva de la organización.

Los objetivos del desempeño pretenden mejorar los siguientes aspectos: (PG.213)

1. Calidad: La producción perfecta ofrece productos y servicios según sus especificaciones.

2. Velocidad: La eficiencia y reducción del tiempo de entrega.
3. Confiabilidad: La producción es adecuada, así como la entrega es confiable y segura.
4. Flexibilidad: a través de la capacidad de mejorar e innovar continuamente productos y servicios.

El objetivo principal del desempeño es establecer el grado de éxito, el cual la persona cumplió con eficiencia la realización de las actividades que tiene asignada, y se espera que la Evaluación del desempeño sea indispensable ya que la situación requerirá de la actuación inmediata para establecer una medida de corrección al respecto.

Según Palaci (2005:237) Hay una serie de factores que perjudican el desempeño de los colaboradores que están asociados y dan como resultado un desempeño laboral alto o bajo. Entre ellos tenemos: a. Satisfacción con las tareas asignadas; b. Habilidades, aptitudes; c. Capacitación; d. Clima organizacional; e. Cultura organizacional y progreso constante de los empleados; f. Factor motivacional y conductual; g. Clima organizacional; h. Cultura organizacional; i. Expectativas del empleador y j. Retribuciones monetarias y no monetarias.

Robbins (2013) indicó que existe dos tipos de rotación de empleados. Sucede internamente cuando existe trabajo o una transferencia de puesto y externamente se crea por variación organizacional o conflicto laboral con la empresa, en consecuencia, hay una terminación de empleo.

Cuando se trata de rotación interna, todos los movimientos deben planificarse a medida que los empleados se desarrollan dentro de la empresa. A partir de la contratación y selección, el director de RR. HH determina el estatus del candidato, evalúa sus habilidades y extrapola su potencial.

La rotación externa a menudo se enfoca en el desempeño escaso, conflicto entre los empleados y la organización, mejores oportunidades, jubilación, etc. Un empleado deja de pertenecer a la empresa por motivos personales y organizativos.

A Continuación, se determina la causa de la Rotación de los trabajadores.

Según Chiavenato (2007) identifica que: La rotación del colaborador no es una causa, sino una consecuencia de algún fenómeno interno o externo de la

organización, determina la posición y la conducta de los colaboradores. Por tanto, es una variable que dependerá de los fenómenos dentro o fuera de la organización.

A Continuación, describimos cada una de las dimensiones de la primera variable Rotación de personal

Condiciones de trabajo: De acuerdo con Goguelin, (1996) y Castillo, (2010) afirma: "Los profesionales de seguridad industrial pueden definir un conjunto de criterio mediante el cuales se puede determinar la condición física en donde se realiza el trabajo". "La condición de trabajo es el resultado total de los bienes y servicios que el empleador proporciona a un colaborador para que este pueda desempeñar plenamente su trabajo" (pg. 43)"

Equipos de trabajo: Para Robbins, (2005) señaló: un grupo de trabajo es un grupo en el que los miembros trabajan activamente para lograr objetivos comunes y específicos, utilizando la responsabilidad personal, la sinergia positiva y habilidades complementarias. El empeño personal del equipo nos muestra un mayor grado de desempeño y es la suma de contribuciones individuales.

De Louffat, (2013) define que: Es un grupo planificado y consciente de personas que se reúnen en un momento y lugar determinados para lograr un objetivo común y donde todos tienen habilidades personales y profesionales que contribuirán a ese objetivo. Para evaluar la gestión del equipo, se deben desarrollar las siguientes variables clave; Planificación de equipos, organización de equipos, gestión de equipos y control de equipos. (p.1)

Reclutamiento y Selección: Según Arturo (2019, p.26) comenta que:

Se trata de un conjunto de procedimientos diseñados a las nuevas tecnologías y en el que intervienen una cantidad de personas idóneas y competentes para trabajar con las herramientas de la web 2.0 y las experiencias colaborativas.

Según Alles (2017) Define que: Es un conjunto de procedimiento para evaluar y medir las habilidades de los candidatos y luego seleccionar sobre la base de criterios predefinidos, aquellos que probablemente sean adecuados para las necesidades de la organización.

A Continuación, describen las dimensiones de la segunda variable Desempeño de los colaboradores.

Expectativas: Para Lawler (1973) citando a Weinert, (1985: 305), han

comentado: La relación “Expectativas Recompensas”, es un progreso de lo teórico de la motivación de Porter y Lawler (1968). El escritor parte de la hipótesis que determina la relación entre la expectativa y la realidad que origina la satisfacción o insatisfacción laboral; y se basa, en comparar la recompensa real recibida por el desempeño con lo que una persona considera adecuado al cambio. Por lo tanto, si los salarios percibidos superan lo que se considera igual o comparable, los trabajadores quedan satisfechos. Si estas relaciones se desarrollan en sentido contrario, surge la insatisfacción.

Delegación de Autoridad: Para Stoner et al (1996:389) nos dice lo siguiente: “El delegar facultades no o es más que dar libertad y responsabilidad a los trabajadores para que realicen el trabajo de acuerdo a su criterio sin tener que buscar constantemente permisos de autoridades superiores; de manera formal, el autor afirma que, delegación es “Un acto formal de dar autoridad y responsabilidad a un subordinado para realizar actividades específicas”.

Eficacia Laboral: Según Romero (2018), lo define de la siguiente manera:

Es el logro de una meta, objetivo o resultado como se esperaba.

Fernández (2014) menciona que: La eficacia en el lugar de trabajo juega un papel fundamental cuando se trata de competencia y las estrategias organizacionales cambian según la situación. Si una empresa quiere competir y quiere mantenerse en la industria, debe asumir que su forma de competir debe ser innovadora, y cuanto más cambia el entorno, mayor es la capacidad de adaptación de la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación fue de tipo Aplicada, dado que explora las posibilidades de la aplicación de una nueva teoría y dará como resultado la solución del problema empresarial con el conocimiento que ya existe en la actualidad. Hernández, Fernández & Baptista (2014) muestra que la investigación aplicada nos ayuda a solucionar problemas o es útil para la mejora de procesos o escasez de materia.

Diseño: Se denomina no experimental, porque el procedimiento utilizado durante el avance del estudio fue orientados a observar y medir el fenómeno de interés, sin alterar el estado actual de las variables. Hernández y Mendoza, (2018) nos indica que su diseño mide en su entorno natural, sin afectar su comportamiento en el día a día.

Por otro lado, el nivel de esta investigación es Correlacional, Hernández y Mendoza, (2018). En tal sentido, las variables se miden de modo independiente mediante un instrumento cuantitativo, y posteriormente con la ayuda de fórmulas estadísticas, se establecen el grado de correlación entre los resultados.

Se estableció una perspectiva de investigación Cuantitativo. Con base en Hernández, Fernández y Baptista, (2014), menciona que se apoya recolectando datos para llevar a cabo la prueba de hipótesis, a través del análisis estadístico y su medición numérica para probar la teoría.

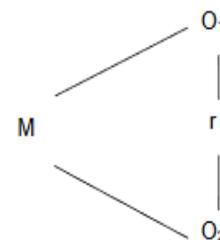
Dónde:

$M$  = Muestra

$O_1$  = Variable 01

$O_2$  = Variable 02

$r$  = Relación entre las variables



### **3.2. Variables, Operacionalización**

Variable 01. Rotación del personal

#### **Definición Conceptual**

Según Rojas, (2017) definió que la rotación de empleados es el descentramiento de los colaboradores en el interior y exterior de un ambiente de trabajo, este grupo se establece por la cantidad de individuos que ingresan y salen de la compañía, es un modo de relegar una rotación interna del trabajador, se da en las diferentes organizaciones para ajustar las interrogantes laborales con la finalidad de educar al Gerente en una actividad distinta a su área.

#### **Definición operacional**

El presente estudio cuenta con 3 dimensiones que son las condiciones de trabajo, el grupo de trabajo, el reclutamiento y selección de personal, lo cual posee un indicador que nos ayudará a medir nuestra variable mediante la escala de Likert.

#### **Dimensiones**

##### **Condiciones de Trabajo**

- Escala de medición
- Bienestar personal
- Espacio de trabajo

##### **Equipos de Trabajo**

- Ambiente de trabajo
- Comunicación
- Nivel de participación
- Compromiso

##### **Reclutamiento y Selección de Personal**

- Reclutamiento
- Contratación
- Inducción

#### **Escala de medición**

Ordinal

Variable 02. Desempeño de los Colaboradores

### **Definición Conceptual**

Según Chiavenato (2017), Refiere que el desempeño es el conjunto de habilidades y características del desempeño de un individuo, y cómo las personas realizan sus actividades que les permiten alcanzar sus metas.

### **Definición operacional**

El presente estudio cuenta con 3 dimensiones que son las condiciones de trabajo, equipos de trabajo y el Reclutamiento y Selección de Personal, las cuales poseen indicadores que nos ayudarán a medir nuestra variable mediante la escala de Likert.

### **Dimensiones**

- Expectativas
- Bienestar personal
- Espacio de trabajo
- Ambiente de trabajo
- Comunicación

### **Delegación de Autoridad**

- Nivel de participación
- Compromiso
- Toma de decisiones

### **Eficacia**

- Reclutamiento
- Contratación
- Inducción

### **Indicadores**

### **Escala de medición**

Ordinal

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** Esta compuesta por 30 Colaboradores. Hernández et al (2014) reitera que la población es un grupo de individuos en común con ciertas características que serán consideradas en el estudio. Sánchez, (2016), nos dice que, una vez establecida la unidad de análisis, se continuara limitando para obtener dichos resultados precisos para la población encuestada y obtener resultados específicos en un orden detallado.

Criterio de inclusión: trabajadores de toda el área de la empresa.

Criterio de exclusión: no se excluyó a ningún integrante de la organización.

**Muestra:** En nuestro caso, no hay muestra porque la población es pequeña, y se sacará la misma muestra.

Unidad de análisis: Se encuestará a todos los colaboradores de la empresa.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

**Técnicas:** La encuesta fue dirigida y utilizada al personal para recopilar información. Según Hernández et al (2014) comenta que esto proporciona información importante sobre un tema en particular y que toda investigación inicia con los siguientes requisitos, medir y recopilar respuestas de una muestra, se aplicará a estudios transversales para la investigación de diseño correlacional.

**Instrumentos:** El cuestionario se utilizó en lugares factibles donde se tiene como estudio al personal de la empresa. Según Hernández et al (2014) Nos indica que para obtener como resultado información del encuestado se debe recopilar un conjunto de preguntas para conseguir un buen instrumento.

**Validez:** Se realizó por medio de 3 juicios de expertos, y nos sirvió para evaluar la calidad del instrumento de recojo de datos. Según Martínez y March (2015) certifica que es la medida en que el investigador desea medir y finalmente poder llegar a conclusiones válidas.

**Confiabilidad:** Según López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana (2019) Se indica el punto que refleja un instrumento de investigación y este pueda brindar resultados coherentes y consistentes. Por ello el análisis que se colocó en el programa SPSS 21 según los datos del cuestionario tuvo como resultado el método de alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos:**

Según Pérez y Gardey (2021), señalan que el proceso es seguir ciertas reglas para poder realizar una actividad de manera eficiente. Especialmente beneficioso y todo esto se aplicará a 30 empleados después de hacer, la base de datos se procesará en la que todas las respuestas serán la tabla y luego ingresarán SPSS 26 para conectar las variables apropiadas.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Como dice Majorgy, Martínez, Mota, Sillis y Salazar (2016), Se aseguran que las estadísticas tienen 2 clasificaciones: por un lado, se describe la estadística incluida en la descripción de los resultados de los números y el porcentaje de la tabla, por otro lado, le permite ver las clasificaciones de cada variable. Se utilizó el cálculo de Excel donde se clasificó y proceso la base de datos de medidas en SPSS 26. Luego se emplea la estadística de Pearson para medir, si existe una relación entre la hipótesis general y las hipótesis específicas. Análisis descriptivo se encarga de analizar datos dando una aproximación mediante técnicas y métodos. Análisis inferencial, a través de dicho método de los datos de una muestra se extraen conclusiones representativas para la población.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Según Alejo, Icaza y Salazar (2018) Identificaron características que se consideraron para plasmar conceptos de integración ética en la investigación. Por ello el trabajo se realizó con base a datos detallados y veraces, que permitieron y respaldaron este estudio y cada autor que contribuyó a su información ha sido cuidadosamente citado. Además, la empresa estaba comprometida a brindarnos la información adecuada con una intención científica únicamente con la aprobación del Gerente de la organización.

#### IV. RESULTADOS

Seguidamente, se describe el resultado de nuestro cuestionario.

**Objetivo Específico 01:** Determinar la relación de las Condiciones de Trabajo y la Expectativas en la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la Condiciones de Trabajo y la Expectativas en la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Condiciones de Trabajo y la Expectativas de la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre Condiciones de Trabajo vs Expectativas.

		Expectativas			Total	Correlación
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
CONDICIONES DE TRABAJO	DEFICIENTE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho Pearson 0,614** Sig. (bilateral) 0,000
	REGULAR	0,0%	13,3%	13,3%	26,7%	
	OPTIMO	0,0%	13,3%	<b>60,0%</b>	73,3%	
Total		0,0%	26,7%	73,3%	100,0 %	

Nota. Se puede apreciar en la tabla 01, según el resultado de la prueba de la hipótesis específico 01, se aplicó Rho de Pearson, donde se obtuvo como resultado una Correlación Bilateral entre ambas dimensiones condiciones de trabajo y expectativas de 0.614.

Así mismo, la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 01, y se utiliza Rho de Pearson, donde los resultados de su Sig. Bilateral es 0.00 con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ , Por lo que es necesario precisar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, como se ha señalado que existe una correlación sustancial fuerte, y esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, ya que se demuestra que las condiciones de trabajo influyen de forma óptima con las expectativas en un 60,0%

De manera que, con el análisis inferencial, la Empresa Telecomunicaciones de Carabaylo, deberá optimizar las condiciones de trabajo, permitiendo mejorar las expectativas.

**Objetivo Específico 02:** Determinar la relación de los Equipos de Trabajo y Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los Equipos de Trabajo y Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Trabajo y Delegación de Autoridad de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.

Tabla 2

Tabla cruzada entre Equipos de Trabajo vs Delegación de Autoridad.

		Delegación de Autoridad			Total	Correlación
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
<b>EQUIPOS DE TRABAJO</b>	DEFICIENTE	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	Rho Pearson 0, 817** Sig. (bilateral) 0, 000
	REGULAR	0,0%	6,7%	3,3%	10,0%	
	OPTIMO	0,0%	6,7%	<b>80,0%</b>	86,7%	
<b>Total</b>		0,0%	16,7%	83,3%	100,0 %	

Nota. Se puede apreciar en la tabla 02, según el resultado de la prueba de la hipótesis específico 02, se aplicó Rho de Pearson, donde se obtuvo como resultado una correlación bilateral entre ambas dimensiones equipos de trabajo y delegación de autoridad de 0.817.

Para probar la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 02, se utilizó la Rho de Pearson, donde el resultado del Sig. Bilateral es 0.00 y con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ , Por lo que es necesario precisar que se rechaza la hipótesis nula y se da la aceptación de la hipótesis alterna teniendo en cuenta que existe una correlación muy fuerte, esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que los equipos de trabajo influyen de forma óptima con la delegación de autoridad en un 80,0%.

De manera que, con el análisis inferencial, la Empresa Telecomunicaciones de Carabayllo, deberá mejorar los equipos de trabajo, permitiendo mejorar la delegación de autoridad.

**Objetivo Específico 03:** Determinar la relación del Reclutamiento y selección de personal y Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Reclutamiento y selección de personal y Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Reclutamiento y selección de personal y Eficacia de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.

Tabla 3

Tabla cruzada entre Reclutamiento y Selección de Personal vs Eficacia.

		Eficacia			Total	Correlación
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	DEFICIENTE	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	Rho Pearson 0,609**  Sig. (bilateral) 0,000
	REGULAR	0,0%	0,0%	36,7%	36,7%	
	OPTIMO	0,0%	3,3%	<b>56,7%</b>	60,0%	
<b>Total</b>		0,0%	6,7%	93,3%	100,0 %	

Nota. Se puede apreciar en la tabla 03, según el resultado de la prueba de la hipótesis específico 03, se aplicó el Rho de Pearson, donde se obtuvo como resultado una correlación bilateral entre ambas dimensiones reclutamiento - selección de personal y eficiencia de 0.609.

Así mismo, la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 03, Así mismo, se utilizó la Rho de Pearson, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ , se precisó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniendo en cuenta que existe una correlación sustancial fuerte, esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que el reclutamiento - selección de personal incide de forma óptima con la eficacia en un 56.7%.

De manera que, con el análisis inferencial, la Empresa Telecomunicaciones de Carabayllo, deberá optimizar el reclutamiento - selección de personal, permitiendo mejorar la eficiencia.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022

Tabla 4

Tabla cruzada entre Rotación del Personal vs Desempeño de los Colaboradores.

		Desempeño de los Colaboradores			Total	Correlación
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
ROTACIÓN DEL PERSONAL	DEFICIENTE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho
	REGULAR	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%	Pearson
	OPTIMO	0,0%	3,3%	<b>86,7%</b>	90,0%	0,891**
	Total	0,0%	13,3%	86,7%	100,0%	Sig. (bilateral)
					0,000	

Nota. Se puede apreciar en la tabla 04, según el resultado de la prueba de la Hipótesis General, se aplicó Rho de Pearson, donde se obtuvo como resultado una Correlación Bilateral entre ambas variables la Rotación de Personal y Desempeño de los Colaboradores de 0.891.

Así mismo, la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, y se utiliza Rho de Pearson, donde los resultados de su Sig. Bilateral es 0.00 con una significación mayor a  $\leq 0.05$ , por esa razón se precisó en asegurarse ya que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de acuerdo a lo observado existe un grado de correlación muy fuerte, y esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido para ambos, ya que se establece que la rotación de personal afecta idealmente el Desempeño de los Colaboradores en un 86.7%. De manera que, con el análisis inferencial la Empresa Telecomunicaciones de Carabaylo, debería optimizar la Rotación de Personal, permitiendo mejorar el desempeño.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se llegó a determinar lo siguiente:

Para la indagación el Objetivo General fue determinar la Relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022. luego de analizar y tabular se sostiene que hay una correlación bilateral en cada una de las variables Rotación de Personal y Desempeño de los Colaboradores de 0.891. Así mismo, se utiliza una prueba para aceptar o rechazar la hipótesis general, tiene Rho de Pearson con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ , se precisó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe un grado de correlación muy fuerte, esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que la rotación de personal influyen de forma óptima con el desempeño en un 86.7%. En este sentido, Rodríguez (2016) En su Tesis Rotación De Personal y Desempeño Laboral De Los Colaboradores en Los Órganos Jurisdiccionales Perú – Moyobamba, 2016. Su finalidad es estudiar la Rotación de los empleados y el predominio en el Desempeño del colaborador en los Órganos Jurisdiccionales. Esta indagación es de tipo transversal prueba descriptiva correlacional, dicho de otro modo, se podrá medir las variables que se usó en un instrumento de medición de encuesta, la muestra fue aplicada a 55 colaboradores con preguntas directamente relacionadas con la organización y luego se agrega los datos obtenidos por Excel y SPSS 22. Por último, llegaron a la conclusión de que, los empleados con muchos años de experiencia disminuyen su satisfacción conductual y emocional, por lo que es necesario realizar perspectivas de crecimiento para añadir la satisfacción y motivación dentro de la empresa, afianzando la constante capacidad de un crecimiento rotativo.

Según el aporte, se concluye que este conocimiento es la base en todas las organizaciones que deseen tener éxito y lograr un beneficio dentro de la empresa ya que se encuentra estrechamente ligada con el desempeño de los colaboradores.

De manera que el objetivo específico 1 del estudio fue determinar la Relación Condición de Trabajo y las expectativas en la empresa de Telecomunicaciones-Carabayllo, 2022. Se aplicó de Rho de Pearson, donde se obtuvo como resultado una Correlación Bilateral entre ambas dimensiones condiciones de trabajo y

expectativas de 0.614, Así mismo, la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 01, se utiliza Rho de Pearson, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ , se precisó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que hay una correlación sustancial fuerte, esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que las condiciones de trabajo influye de forma óptima con las expectativas en un 60,0%. Donde los autores concluyen que cada una de estas dimensiones influyen para un mejoramiento en la empresa y se espera que se realice un equilibrio de acuerdo a las estrategias mencionadas por los autores y puedan ser aplicados en otras instituciones. Como se citó en Castillo, (2010) afirma la condición de trabajo es el resultado total de los bienes y servicios que el empleador proporciona a un colaborador para que este pueda desempeñar plenamente su trabajo”. La relación mencionada está muy comprometida con las expectativas por que se requiere el desarrollo y satisfacción de los trabajadores. Lawler (1973) ha comentado: La relación “Expectativas Recompensas”, desde varios aspectos y vertientes de trabajo. Este autor se basa, en comparar la recompensa real recibida por el desempeño con lo que una persona considera adecuado al cambio. Por lo tanto, si los salarios percibidos superan lo que se considera igual o comparable, los trabajadores quedan satisfechos. Debido a lo antes mencionado, si estas relaciones se desarrollan en sentido contrario, surge la insatisfacción.

Con Respecto al objetivo específico 2: Determinar la relación de los Equipos de Trabajo y Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022. Se aplicó Rho de Pearson, donde se obtuvo como resultado una correlación bilateral entre ambas dimensiones equipos de trabajo y delegación de autoridad de 0.817. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 02, se utilizó el Rho de Pearson, siendo el resultado de su Sig. Bilateral 0.00 y por medio de la regla con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ , se precisó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe una correlación muy fuerte, esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que los equipos de trabajo influyen de forma óptima con la delegación de autoridad en un 80,0%. En este sentido es importante señalar: Para Robbins, (2005) Un grupo de

trabajo es un grupo en el que los miembros trabajan activamente para lograr objetivos comunes y específicos, utilizando la responsabilidad personal y habilidades complementarias. El empeño personal del equipo nos muestra un grado de desempeño mayor que la suma de esas contribuciones personales. Y de la misma manera para De Louffat, (2013) define que: Un grupo se puede definir como un grupo planificado y consciente de personas que se reúnen en un momento y lugar determinados para lograr un objetivo común y donde todos tienen habilidades personales y profesionales que contribuirán a ese objetivo. Para evaluar la gestión del equipo, se deben desarrollar las siguientes variables clave; Planificación de equipos, organización de equipos, gestión de equipos y control de equipos. El autor menciona que los equipos de trabajo deben tener habilidades y adaptarse a las estrategias de comunicación para que exista compañerismo y no se muestre discrepancias y eviten actos que afecten su trabajo. Estos resultados se asemejan con los del autor Stoner (1996:389) "El delegar facultades no es más que dar libertad y responsabilidad a los trabajadores para que realicen el trabajo de acuerdo a su criterio sin tener que buscar constantemente permisos de autoridades superiores; de manera formal, el autor afirma que, delegación es "Un acto formal de dar autoridad y responsabilidad a un subordinado para realizar actividades específicas".

De acuerdo al objetivo específico 03, que consistió en determinar la relación del Reclutamiento y selección de personal y Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022. Se aplicó el Rho de Pearson, donde se obtuvo como resultado una correlación bilateral entre ambas dimensiones reclutamiento - selección de personal y eficiencia de 0.609. Así mismo, la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 03, Así mismo, el Rho de Pearson, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ , se precisó en aseverar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial fuerte, esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que el reclutamiento - selección de personal incide de forma óptima con la eficacia en un 56.7%.

Así mismo se hayo una coincidencia en lo planteado por Alles (2017), sostiene que es procedimiento para evaluar y medir las habilidades de los candidatos y luego

seleccionar sobre la base de criterios predefinidos, aquellos que probablemente sean adecuados para las necesidades de la organización.

De igual manera, Romero (2018) señala que la eficacia laboral se emplea logrando una meta y debe asumir que su forma de competir debe ser innovadora y con capacidad de adecuación de la organización.

Por último, se concluye según lo mencionado que para la relación de ambas variables debe haber metas establecidas para un buen proceso dentro de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada establecemos las siguientes conclusiones:

**Primera:** Con respecto al Objetivo General, se evidencia que hay una Correlación muy fuerte entre ambas variables la Rotación del Personal y el Desempeño de los Colaboradores con una valoración de Pearson R: 0.891, y se empleó un Sig. Bilateral de 0.00 con una significancia mayor a  $\leq 0.05$ . Por esa razón se precisó en confirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que la Rotación de Personal influye de forma óptima con el Desempeño Laboral en un 86.7%.

**Segunda:** Referente al objetivo específico 01, se concluyó una Correlación sustancial fuerte, entre ambas Dimensiones condiciones de trabajo y expectativas lo que demuestra y explica el valor de Pearson R: 0.614 y un Sig. Bilateral de 0.00, Por lo tanto, tendrá una relación significativa mayor a  $\leq 0.05$ . De tal manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además a través del cruce de porcentaje obtenido establece que la condición de trabajo influye de forma óptima con las expectativas en un 60.0%

**Tercera:** Se identificó el objetivo específico 02, Ello quiere decir que hay una correlación muy fuerte, entre las dimensiones equipos de trabajo y la delegación de autoridad, El R= de Pearson dio un valor de 0.817, y un Sig. Bilateral de 0.00 y un nivel significativo mayor a  $\leq 0.05$ . De tal manera que se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y de la misma manera esta confirmación se da a conocer en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que el reclutamiento - selección de personal incide de forma óptima con la eficacia en un 56.7%.

**Cuarta:** Por consiguiente, en el objetivo específico 03, se determinó que hay una correlación sustancial fuerte, de acuerdo a la dimensión Reclutamiento - Selección de Personal y Eficiencia, y encontramos el valor de R. Pearson con 0.609. Así mismo la tabla Sig. Bilateral es de 0.00 y lo cual mayor a  $\leq 0.05$ . Lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se encontró el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde establece que el reclutamiento - selección de personal incide de forma óptima con la eficacia en un 56.7%.

## VII. RECOMENDACIONES

A partir del análisis de los resultados obtenidos de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

**Primera.** De acuerdo al Objetivo General se sugiere a la Empresa de Servicios de Telecomunicaciones realizar un plan de acción para identificar las tareas logrando una adecuada supervisión en la organización y un sistema para resolver conflictos de este modo disminuir las diferencias que se presentan en la empresa para que de esta manera obtener una rotación de personal y dar solución al problema existente, de tal manera habrá un fortalecimiento en el Desempeño de los Colaboradores cumpliendo de esta manera con el compromiso dentro de la organización.

**Segunda.** Se recomienda a la Empresa de Servicios de Telecomunicaciones se recomienda brindar al colaborador de acuerdo a sus condiciones, el reconocimiento hacia los colaboradores, seguridad del trabajador con respecto a su salario, y a su vez crear programas de aprendizaje y desarrollo, donde al aplicarse se fomentará la participación del trabajador y se requerirá de un feedback para una mejor desarrollo y compromiso dentro de la empresa.

**Tercera.** Se propone a la Empresa de Servicios de Telecomunicaciones evaluar al personal para conocer sus habilidades para llegar a una misma solución y generar confianza para el desarrollo de trabajo para constatar un buen equipo de trabajo, como también poner en práctica el compromiso hacia sus tareas recomendadas. Por último, mantener una constante comunicación para delegar personas dispuestas y capaces fortaleciendo sus habilidades en la empresa.

**Cuarta.** Por lo tanto, se propone a la Empresa de Servicios de Telecomunicaciones según los resultados se debe fortalecer aplicando correctamente las técnicas de selección donde permita identificar a los candidatos para el cargo disponible y lograr un desarrollo eficaz favorable en las actividades de cada proyecto.

## REFERENCIAS

- Alles (2017) la entrevista en selección de personas: la entrevista por competencia, Argentina Ediciones Granica  
[https://books.google.com.pe/books?id=bcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=selecci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=selecci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=selecci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=selecci%C3%B3n&f=false)
- Altamirano, L. & Encajima, J. (2017) En su estudio Análisis de la Rotación de personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Platanos Chips, Perú, Pimentel 2017. (tesis pregrado) Universidad Señor de Sipán  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6127/Altamirano%20Tineo%20%26%20Encajima%20Gamonal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arturo, A. reclutamiento y selección de personal, Editorial Elearning S.L, España  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=63fIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=reclutamiento+y+selecci%C3%B3n&ots=4p8v5owxL1&sig=eDjwXIOuWMtn\\_dDNt5xS59VI0#v=onepage&q=reclutamiento%20y%20selecci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=63fIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=reclutamiento+y+selecci%C3%B3n&ots=4p8v5owxL1&sig=eDjwXIOuWMtn_dDNt5xS59VI0#v=onepage&q=reclutamiento%20y%20selecci%C3%B3n&f=false)
- Benancio E. (2017) en su estudio Rotación de personal y el desempeño en el trabajo en la empresa EPLI S.A.C. Lima, Breña 2017. (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12244/Benancio\\_REB-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12244/Benancio_REB-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Campos, P, Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2020). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), e626. Epub January 09, 2020.  
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Castillo, S. (2016) en su tesis Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Perú Trujillo, 2016. (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/426/castillo\\_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/426/castillo_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato I. & Guzmán, M. (2019) Administración De Recursos Humanos Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V

[file:///C:/Users/asus/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20el%20capital%20humano%20de%20las%20organizaciones%20\(%20etc.\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20el%20capital%20humano%20de%20las%20organizaciones%20(%20etc.)%20(z-lib.org).pdf)

Chiavenato I. & guzmán, M. (2019) Administración De Recursos Humanos McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V  
[file:///C:/Users/asus/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20el%20capital%20humano%20de%20las%20organizaciones%20\(%20etc.\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20el%20capital%20humano%20de%20las%20organizaciones%20(%20etc.)%20(z-lib.org).pdf)

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones. (3 ed.). McGraw-Hill. Obtenido de [http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_Escritorio\\_Visualizar?cod\\_primaria=1000193&libro=8105](http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_Escritorio_Visualizar?cod_primaria=1000193&libro=8105)

Deza, E. (2020) en su tesis La rotación del personal afecta las ventas de la empresa Grupo al Kosto EIRL 2020 - Perú, Guadalupe, 2020 (tesis posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70549/Deza\\_MKK-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70549/Deza_MKK-SD.pdf?sequence=1)

Caldera, D. Arredondo, M. & Zárate, L. (2019) En su artículo Rotación De Personal en la Industria Hotelera en el Estado de Guanajuato, México. Revista Ibero-Americana de estrategia - RIAE  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331267304006>

Delgado Espinoza, Susan Katheryne, Calvanapón Alva, Flor Alicia, & Cárdenas Rodríguez, Karina. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.  
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Quintana, D. Tarqui, C. (2019) En su artículo Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú.  
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

Dessler, G. & Varela, R. (2017) Administración De Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano Editorial Pearson Educación De México, S.A De C.V 2017.  
[file:///C:/Users/asus/Downloads/Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%20\(Gary%20Dessler,%20Ricardo%20Varela\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%20(Gary%20Dessler,%20Ricardo%20Varela)%20(z-lib.org).pdf)

- Faustino Sánchez Carrión (Tesis de Título). Recuperada de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF\\_278728e381a2ff7f6bd208fcb28da5cd/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_278728e381a2ff7f6bd208fcb28da5cd/Details)
- Hernández, B.; Ruiz, A.; Ramírez, V.; Sandoval, S.; Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(16), 1-27. Recuperado en 24 de mayo de 2021, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>
- Hernández, J. & Suarez, M. (2021) EN SU TESIS Rotación de personal y la Productividad de los trabajadores de una entidad pública, Provincia Constitucional del Callao, 2021 (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83265/Hern%C3%A1ndez\\_CGJ-Suarez\\_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83265/Hern%C3%A1ndez_CGJ-Suarez_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (7° ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2014). Metodología de la investigación.(5.a ed.) Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20inves%20igaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20inves%20igaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Louffat, E. (2013). Administración de equipos humanos. Argentina: Cengage Learning.
- Macario, F. (2018) En su Investigación Rotación de Personal y Clima Organizacional realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Guatemala, Quetzaltenango 2018 (Tesis Pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J. & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371-381. Epub 02 de junio de 2021. Recuperado en 12 de marzo de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300371&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371&lng=es&tlng=es).

- Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia. Addyson Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.
- Mina, M. (2019) Estudio de rotación de personal en una empresa de sector de alimentos y bebidas. Colombia, Santiago de Cali 2019  
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10965/T08497.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pedraza, E, Amaya, G, & Conde, M (2022). Rendimiento de los colaboradores y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16(3), 493-505. Recuperado en 26 de marzo de 2022, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es).
- Porter, L.W. y Lawler, (1968) E.E. Managerial attitudes and performance. Homewood, Ill: IrwinDorsey
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México Pearson. Editorial Pearson educación  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROB\\_BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB_BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0087015/fase01.pdf>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. Pueblo continente, 30, 1-3.
- Rodríguez, K.& Lechuga, J.,((2019) Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Rev. esc.adm.neg [online]. 2019, n.87, pp.79-101. ISSN 0120-8160.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>.
- Rodríguez, M. (2016) En su Tesis Rotación De Personal y Desempeño Laboral De Los Colaboradores en Los Órganos Jurisdiccionales Perú. Moyobamba 2016.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14596/Rodr%  
 3%adguez\\_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14596/Rodr%c3%adguez_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rojas, M; Marulanda, D. (2017). Ingeniería Administrativa: Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano (E. de la U (ed.)). <https://n9.cl/am5b4>
- Romero, H. (2018). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos en la Universidad Nacional José
- Rubio, J. Villagrán, D. (2017) En Su Proyecto La Rotación del Personal y su Incidencia en el Desempeño Del Talento Humano En La Corporación Fiales. Ecuador, Guayaquil 2017 (tesis pregrado) Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20744/1/ROTACION%20DE%20PERSONAL%20RUBIO-VILLAGRAN.pdf>
- Sánchez, Y. (2016). Población y muestra. Paraguay: Ambar
- Sotomayor, A. (2016) Administración De Recursos Humanos – Su Proceso Organizacional. Editorial Universitaria UANL <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Sotomayor, A. (2016) Administración De Recursos Humanos – Su Proceso Organizacional. Editorial Universitaria UANL <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Sotomayor, A. (2016) Administración De Recursos Humanos – Su Proceso Organizacional. Editorial Universitaria UANL <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Stoner, J. (1996) administración 6ta edición, México: Pearson educación
- Gómez, J. (2017) en su tesis Rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima, Los Olivos, 2019 (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9064/G%c3%b3mez\\_AJJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9064/G%c3%b3mez_AJJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Weinert, B. (1987) Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder.

Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo (Asunción)*, 8(1), 29-41. Epub June 00,2021.

<https://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

## ANEXOS

**Tabla 01 – Matriz de Operacionalización de variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rotación del personal	Según Rojas, (2017) definió que la rotación de personal es el desplazamiento de los empleados en su ambiente interno o externo, este conjunto se compone por la cantidad de individuos que vienen o se van en la compañía, es una manera de desplazamiento interno del trabajador, que se da en las diferentes empresas se adiestra, por un lado, para arreglar las incógnitas laborales y, así mismo con la finalidad de educar al gerente en una actividad distinta a su rama.	El presente estudio cuenta con 3 dimensiones que son las condiciones de trabajo, equipos de trabajo y el reclutamiento y selección de personal, las cuales poseen indicadores que nos ayudarán a medir nuestra variable mediante la escala de Likert.	<b>Condiciones de Trabajo</b>	Bienestar personal	<b>Ordinal</b>
				Espacio de trabajo	
				Ambiente de trabajo	
			<b>Equipos de trabajo</b>	Comunicación	
				Nivel de participación	
				Compromiso	
				Toma de decisiones	
			<b>Reclutamiento y selección de personal</b>	Reclutamiento	
				Contratación	
				Inducción	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño de los Colaboradores	Según Chiavenato (2017), define el desempeño como el conjunto de capacidades y características del rendimiento de un individuo, es la manera en que las personas ejecutan sus actividades en la cual les permite lograr los objetivos de la organización.	De acuerdo a desempeño de los colaboradores estos serán evaluados por sus dimensiones. Donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego de la obtención de información es mediante las encuestas estas serán analizadas en el programa de SSPS.	<b>Expectativas</b>	Capacidad	<b>Ordinal</b>
				Desempeño	
				Sanciones	
				Incentivo	
			<b>Delegación de Autoridad</b>	Planificación de tareas	
				Distribución de funciones	
				Ejecución de actividades	
			<b>Eficacia</b>	Cumplimiento de las tareas asignadas	
				Nivel de conocimientos	
				Responsabilidad del personal	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de una Empresa de Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022”**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Rotación del personal y el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Si existe relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.</p>	<p><b>Variable 01</b></p> <p>La Rotación del personal</p>	<p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Equipos de trabajo</p> <p>Reclutamiento y selección de personal</p>	<p>Capacidad</p> <p>Desempeño</p> <p>Sanciones</p> <p>Incentivo</p> <p>Planificación de tareas</p> <p>Distribución de funciones</p> <p>Ejecución de actividades</p> <p>Cumplimiento de las tareas asignadas</p> <p>Nivel de conocimientos</p> <p>Responsabilidad del personal</p>	<p><b>Tipo de Inv.</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p><b>30</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Hipótesis específica</p>	<p>Variable 02</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores de variable 02</p>	

<p>¿Cómo se relaciona las Condiciones de Trabajo y la Expectativas en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>	<p>Determinar la relación de las Condiciones de Trabajo y la Expectativas en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>	<p>Existe relación entre la Condiciones de Trabajo y la Expectativas en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>		<p>Expectativas</p>	<p>Capacidad Desempeño Sanciones Incentivo</p>	
<p>¿Cómo se relaciona los Equipos de Trabajo y la Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>	<p>Determinar la relación de las Equipos de Trabajo y Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>	<p>No existe relación entre la Condiciones de Trabajo y la Expectativas de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.</p>	<p>El Desempeño de los colaboradores</p>	<p>Delegación de Autoridad</p>	<p>Planificación de tareas Distribución de funciones Ejecución de actividades</p>	
<p>¿Cómo se relaciona el Reclutamiento y selección de personal y Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>	<p>Determinar la relación del Reclutamiento y selección de personal y Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p>	<p>Existe relación entre la Equipos de Trabajo y Delegación de Autoridad en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p> <p>No existe relación entre la Trabajo y Delegación de Autoridad de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.</p> <p>Existe relación entre la Reclutamiento y selección de personal y Eficacia en la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022?</p> <p>No existe relación entre la Reclutamiento y selección de personal y Eficacia de la Empresa Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022.</p>		<p>Eficacia</p>	<p>Cumplimiento de las tareas asignadas Nivel de conocimientos Responsabilidad del personal</p>	

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE ROTACION DE PERSONAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de una Empresa de Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022.” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

ROTACIÓN DEL PERSONAL	TA	A	I	D	TD
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Bienestar personal					
1. ¿Es buena la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?					
2. ¿Las oportunidades de crecimiento personal y laboral logran satisfacer sus expectativas?					
Espacio de trabajo					
3. ¿Cuenta con el espacio y los implementos adecuados para realizar su trabajo?					
4. ¿Es confortable el espacio donde labora?					
Ambiente de trabajo					
5. ¿El ambiente laboral en el que se encuentra es satisfactorio?					
6. ¿La infraestructura del ambiente donde desarrolla sus actividades afectan en algo el proceso de su producción?					
<b>Equipos de trabajo</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Comunicación					
7. ¿La comunicación se da de manera oportuna entre los miembros del equipo?					
8. ¿Mi jefe inmediato escucha las opiniones que los trabajadores comunican para mejorar los procesos del área?					
Nivel de participación					
9. ¿Se aportan y complementan conocimientos de todos los miembros del equipo?					
10. ¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					

Compromiso					
11. ¿Demuestras con tus actividades cotidianas estar comprometido con tu área de trabajo y recibes el apoyo del jefe?					
12. ¿En la empresa se resuelven los problemas de manera sistemática y creativamente?					
Toma de decisiones					
13. ¿La toma de decisiones de su jefe influye en los resultados de su área?					
14. ¿La toma de decisiones se ejecuta después de un análisis previo?					
<b>Reclutamiento y selección de personal</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Reclutamiento	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15. ¿El reclutamiento de personal que realiza la entidad considera perfiles determinados para el puesto?					
16. ¿En la organización existe una política de reclutamiento?					
Contratación					
17. ¿El ciclo de contratación que presenta la empresa, asegura su permanencia?					
18. ¿La contratación de personal realizado por la empresa, se da por demanda laboral?					
Inducción					
19. ¿La empresa realiza inducción al personal que contrata por laborales de campaña?					
20. ¿El curso de inducción que llevo a cabo en la empresa cumplió para que se adaptara al puesto?					
<b>DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Expectativas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Capacidad					
21. ¿Sus capacidades permiten afrontar los retos constantes?					
22. ¿Los jefes de la organización tienen la capacidad de gestionar, escuchando las opiniones de los colaboradores?					
Desempeño					
23. ¿Emplea mayor esfuerzo cuando su desempeño va ser monitoreado?					
24. ¿Cuándo termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan?					
Sanciones					
25. ¿Es correcto que la empresa sancione a los trabajadores que incumplen con el horario establecidos?					
26. ¿Puede ser sancionado en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal?					
Incentivo sobre su desempeño					
27. ¿A medida que mejoro mi trabajo, me reconocen?					

28. ¿Su desempeño laboral es acorde a lo que empresa le brinda como incentivo?					
<b>Delegación de Autoridad</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Planificación de tareas	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
29. ¿El jefe planifica oportunamente las tareas de su equipo a cargo para su buen desarrollo de las tareas para su buen desempeño dentro del área?					
30. ¿La planificación se cumple de acuerdo a lo estipulado?					
Distribución de funciones					
31. ¿El Jefe distribuye de manera apropiada las funciones que debe realizar su equipo de trabajo?					
32. ¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
Ejecución de actividades					
33. ¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?					
34. ¿El jefe de área lleva a cabo un orden respecto a la ejecución de actividades para agilizar las actividades diarias?					
<b>Eficacia</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Cumplimiento de las tareas asignadas	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
35. ¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo?					
36. ¿El cumplimiento de los objetivos depende de los recursos que se le asignan?					
Nivel de conocimientos					
37. ¿Consideras que las capacitaciones le permiten mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones?					
38. ¿Considera que posee el conocimiento para realizar el trabajo requerido en el área donde labora?					
	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Responsabilidad del personal	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
39. ¿Ud. logra realizar las actividades que le han asignado?					
40. ¿Se considera capaz de trabajar de forma autónoma?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ROTACIÓN DEL PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones de Trabajo</b>							
1	¿Es buena la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Las oportunidades de crecimiento personal y laboral logran satisfacer sus expectativas?	Si		Si		Si		
3	¿Cuenta con el espacio y los implementos adecuados para realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Es confortable el espacio donde laboras?	Si		Si		Si		
5	¿El ambiente laboral en el que se encuentra es satisfactorio?	Si		Si		Si		
6	¿La infraestructura del ambiente donde desarrolla sus actividades afectan en algo el proceso de su producción?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Equipos de trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La comunicación se da de manera oportuna entre los miembros del equipo?	Si		Si		Si		
8	¿Mi jefe inmediato escucha las opiniones que los trabajadores comunican para mejorar los procesos del área?	Si		Si		Si		
9	¿Se aportan y complementan conocimientos de todos los miembros del equipo?	Si		Si		Si		
10	¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Demuestras con tus actividades cotidianas estar comprometido con tu área de trabajo y recibes el apoyo del jefe?	Si		Si		Si		
12	¿En la empresa se resuelven los problemas de manera sistemática y creativamente?	Si		Si		Si		
13	¿La toma de decisiones de su jefe influye en los resultados de su área?	Si		Si		Si		
14	¿La toma de decisiones se ejecuta después de un análisis previo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reclutamiento y Selección de personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿El reclutamiento de personal que realiza la entidad considera perfiles determinados para el puesto?	Si		Si		Si	
16	¿En la organización existe una política de reclutamiento?	Si		Si		Si	
17	¿El ciclo de contratación que presenta la empresa, asegura su permanencia?	Si		Si		Si	
18	¿La contratación de personal realizado por la empresa, se da por demanda laboral?	Si		Si		Si	
19	¿La empresa realiza inducción al personal que contrata por laborales de campaña?	Si		Si		Si	
20	¿El curso de inducción que llevo a cabo en la empresa cumplió para que se adaptara al puesto?	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Edinson Antonio Fernández Vega                      **DNI:** 10195481

**Especialidad del validador:** Lic. Administración  
Magister Gestión de alta dirección

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 26 de mayo de 2022.



-----  
**Firma del Experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Sus capacidades permiten afrontar los retos constantes?	Si		Si		Si		
2	¿Los jefes de la organización tienen la capacidad de gestionar, escuchando las opiniones de los colaboradores?	Si		Si		Si		
3	¿Emplea mayor esfuerzo cuando su desempeño va ser monitoreado?	Si		Si		Si		
4	¿Cuándo termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan?	Si		Si		Si		
5	¿Es correcto que la empresa sancione a los trabajadores que incumplen con el horario establecidos?	Si		Si		Si		
6	¿Puede ser sancionado en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal?	Si		Si		Si		
7	¿A medida que mejoro mi trabajo, me reconocen?	Si		Si		Si		
8	¿Su desempeño laboral es acorde a lo que empresa le brinda como incentivo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Delegación de Autoridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El jefe planifica oportunamente las tareas de su equipo a cargo para su buen desarrollo de las tareas para su buen desempeño dentro del área?	Si		Si		Si		
10	¿La planificación se cumple de acuerdo a lo estipulado?	Si		Si		Si		
11	¿El Jefe distribuye de manera apropiada las funciones que debe realizar su equipo de trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
13	¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ROTACIÓN DEL PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones de Trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Es buena la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Las oportunidades de crecimiento personal y laboral logran satisfacer sus expectativas?	Si		Si		Si		
3	¿Cuenta con el espacio y los implementos adecuados para realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Es confortable el espacio donde laboras?	Si		Si		Si		
5	¿El ambiente laboral en el que se encuentra es satisfactorio?	Si		Si		Si		
6	¿La infraestructura del ambiente donde desarrolla sus actividades afectan en algo el proceso de su producción?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Equipos de trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La comunicación se da de manera oportuna entre los miembros del equipo?	Si		Si		Si		
8	¿Mi jefe inmediato escucha las opiniones que los trabajadores comunican para mejorar los procesos del área?	Si		Si		Si		
9	¿Se aportan y complementan conocimientos de todos los miembros del equipo?	Si		Si		Si		
10	¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Demuestras con tus actividades cotidianas estar comprometido con tu área de trabajo y recibes el apoyo del jefe?	Si		Si		Si		
12	¿En la empresa se resuelven los problemas de manera sistemática y creativamente?	Si		Si		Si		
13	¿La toma de decisiones de su jefe influye en los resultados de su área?	Si		Si		Si		
14	¿La toma de decisiones se ejecuta después de un análisis previo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reclutamiento y Selección de personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿El reclutamiento de personal que realiza la entidad considera perfiles determinados para el puesto?	Si		Si		Si	
16	¿En la organización existe una política de reclutamiento?	Si		Si		Si	
17	¿El ciclo de contratación que presenta la empresa, asegura su permanencia?	Si		Si		Si	
18	¿La contratación de personal realizado por la empresa, se da por demanda laboral?	Si		Si		Si	
19	¿La empresa realiza inducción al personal que contrata por laborales de campaña?	Si		Si		Si	
20	¿El curso de inducción que llevo a cabo en la empresa cumplió para que se adaptara al puesto?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 27 de mayo de 2022.



-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>							
1	¿Sus capacidades permiten afrontar los retos constantes?	Si		Si		Si		
2	¿Los jefes de la organización tienen la capacidad de gestionar, escuchando las opiniones de los colaboradores?	Si		Si		Si		
3	¿Emplea mayor esfuerzo cuando su desempeño va ser monitoreado?	Si		Si		Si		
4	¿Cuándo termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan?	Si		Si		Si		
5	¿Es correcto que la empresa sancione a los trabajadores que incumplen con el horario establecidos?	Si		Si		Si		
6	¿Puede ser sancionado en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal?	Si		Si		Si		
7	¿A medida que mejoro mi trabajo, me reconocen?	Si		Si		Si		
8	¿Su desempeño laboral es acorde a lo que empresa le brinda como incentivo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Delegación de Autoridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El jefe planifica oportunamente las tareas de su equipo a cargo para su buen desarrollo de las tareas para su buen desempeño dentro del área?	Si		Si		Si		
10	¿La planificación se cumple de acuerdo a lo estipulado?	Si		Si		Si		
11	¿El Jefe distribuye de manera apropiada las funciones que debe realizar su equipo de trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
13	¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ROTACIÓN DEL PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones de Trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Es buena la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Las oportunidades de crecimiento personal y laboral logran satisfacer sus expectativas?	Si		Si		Si		
3	¿Cuenta con el espacio y los implementos adecuados para realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Es confortable el espacio donde laboras?	Si		Si		Si		
5	¿El ambiente laboral en el que se encuentra es satisfactorio?	Si		Si		Si		
6	¿La infraestructura del ambiente donde desarrolla sus actividades afectan en algo el proceso de su producción?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Equipos de trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La comunicación se da de manera oportuna entre los miembros del equipo?	Si		Si		Si		
8	¿Mi jefe inmediato escucha las opiniones que los trabajadores comunican para mejorar los procesos del área?	Si		Si		Si		
9	¿Se aportan y complementan conocimientos de todos los miembros del equipo?	Si		Si		Si		
10	¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Demuestras con tus actividades cotidianas estar comprometido con tu área de trabajo y recibes el apoyo del jefe?	Si		Si		Si		
12	¿En la empresa se resuelven los problemas de manera sistemática y creativamente?	Si		Si		Si		
13	¿La toma de decisiones de su jefe influye en los resultados de su área?	Si		Si		Si		
14	¿La toma de decisiones se ejecuta después de un análisis previo?	Si		Si		Si		

<b>DIMENSIÓN 3: Reclutamiento y Selección de personal</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
15	¿El reclutamiento de personal que realiza la entidad considera perfiles determinados para el puesto?	Si		Si		Si	
16	¿En la organización existe una política de reclutamiento?	Si		Si		Si	
17	¿El ciclo de contratación que presenta la empresa, asegura su permanencia?	Si		Si		Si	
18	¿La contratación de personal realizado por la empresa, se da por demanda laboral?	Si		Si		Si	
19	¿La empresa realiza inducción al personal que contrata por laborales de campaña?	Si		Si		Si	
20	¿El curso de inducción que llevo a cabo en la empresa cumplió para que se adaptara al puesto?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X]   Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 27 de mayo de 2022.



-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Sus capacidades permiten afrontar los retos constantes?	Si		Si		Si		
2	¿Los jefes de la organización tienen la capacidad de gestionar, escuchando las opiniones de los colaboradores?	Si		Si		Si		
3	¿Emplea mayor esfuerzo cuando su desempeño va ser monitoreado?	Si		Si		Si		
4	¿Cuándo termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan?	Si		Si		Si		
5	¿Es correcto que la empresa sancione a los trabajadores que incumplen con el horario establecidos?	Si		Si		Si		
6	¿Puede ser sancionado en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal?	Si		Si		Si		
7	¿A medida que mejoro mi trabajo, me reconocen?	Si		Si		Si		
8	¿Su desempeño laboral es acorde a lo que empresa le brinda como incentivo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Delegación de Autoridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El jefe planifica oportunamente las tareas de su equipo a cargo para su buen desarrollo de las tareas para su buen desempeño dentro del área?	Si		Si		Si		
10	¿La planificación se cumple de acuerdo a lo estipulado?	Si		Si		Si		
11	¿El Jefe distribuye de manera apropiada las funciones que debe realizar su equipo de trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
13	¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si		

14	¿El jefe de área lleva a cabo un orden respecto a la ejecución de actividades para agilizar las actividades diarias?	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 3: Eficacia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo?	Si		Si		Si	
16	¿El cumplimiento de los objetivos depende de los recursos que se le asignan?	Si		Si		Si	
17	¿Consideras que las capacitaciones le permiten mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones?	Si		Si		Si	
18	¿Considera que posee el conocimiento para realizar el trabajo requerido en el área donde labora?	Si		Si		Si	
19	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	Si		Si		Si	
20	¿Se considera capaz de trabajar de forma autónoma?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X]   Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875 Especialidad

del validador: Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 27 de mayo de 2022.



-----  
Firma del Experto

## FIABILIDAD

### Escala: Rotación del personal

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	20

### Escala: Desempeño

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación del Personal	,160	30	,049	,939	30	,085
Desempeño de Los Colaboradores	,105	30	,200*	,946	30	,136

### Interpretación de los índices de correlación de Pearson

Rango	Interpretación
$\geq 0,70$	Correlación muy fuerte
$\geq 0,50 < 0,70$	Correlación sustancial (fuerte)
$\geq 0,30 < 0,50$	Correlación moderada
$\geq 0,10 < 0,30$	Correlación baja (débil)
$\geq 0,00 < 0,10$	Correlación despreciable (muy débil)

Fuente: Sierra, (1999)

## Anexo 03: Permiso para la investigación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de abril del 2022

**Solicito:** Permiso para la ejecución de trabajo de investigación

Señores

Sra. Sabina Quispe Valencia  
Gerente General

Presente. -

Yo, STEFANNY DE LOS HEROS QUISPE, identificada con DNI N.º 76267889, Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Por medio de la presente, solicito Brindarme la autorización para la recopilación de información de la empresa, esto con el propósito de elaborar mi trabajo de investigación del taller de elaboración de tesis de la escuela académica profesional de administración de la universidad Cesar Vallejo, titulada "ROTACIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN CARABAYLLO, 2022.", para optar el grado de Licenciado en Administración.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

  
Stefanny De Los Heros Quispe  
DNI: 76267889

## Anexo 04: Carta de Aceptación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### Carta de Autorización

Lima, 27 de abril del 2022

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Presente.

Por medio de la presente hacemos constancia de la autorización - consentimiento, en el uso de información y datos requeridos con carácter académicos al estudiante Stefanny De Los Heros Quispe, para el desarrollo del trabajo de investigación que tiene como título: "Rotación de personal y Desempeño de los Colaboradores de una Empresa de Telecomunicaciones en Carabaylo, 2022, con la finalidad de aportar en mejorar la competencia profesional en la carrera de Administración que está desarrollando en la entidad Educativa Universidad Cesar Vallejo.

Atentamente.

  
SABINA QUIROZ VALENCIA  
DNI: 74007052  
Gerente General



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: " Rotación del personal y Desempeño de los Colaboradores de una Empresa de Telecomunicaciones en Carabayllo, 2022", cuyo autor es DE LOS HEROS QUISPE STEFANNY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE <b>DNI:</b> 80270538 <b>ORCID</b> 0000-0002-5851-1239	Firmado digitalmente por: JGARCIAYOV el 23-08- 2022 20:44:07

Código documento Trilce: TRI - 0404156