



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA  
PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA  
FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. DE LA CIUDAD DE  
TRUJILLO AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:  
REYES TINGAL YUPANQUI LEONI**

**ASESORA:  
Dra. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2014**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva

**Presidente**

---

Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol

**Secretaria**

---

Mg. Ricardo Ciudad Fernández

**Vocal**

## DEDICATORIA

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi esposa Jherly y mi hija Sofía porque son parte de mi vida y la hermosa luz que ilumina mis días, que me ayudan a seguir adelante para lograr mis metas trazadas y por su apoyo incondicional, gracias por estar siempre a mi lado.

A mi madre la Señora Amanda Tingal Vásquez por darme la vida y hacer de mí una persona de bien formándome con principios y valores, además le agradezco por todo el apoyo lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos de la vida.

Al Sr. José Salomón Coronel Lozano el cual tengo mucho respeto y consideración, porque siempre creyó en mí y me brindó la oportunidad de lograr uno de mis principales objetivos.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la empresa Financiera Confianza y a todas las personas que contribuyeron con este estudio sacrificando su tiempo y brindando su colaboración en todo momento para la realización de esta tesis, habiendo adquirido nuevos conocimientos.

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia, gracias por su asesoría en esta tesis, por apoyarme con este proyecto y por ese conocimiento transmitido durante las horas de clase, quien con sus consejos nos orientó para la culminación del presente estudio de investigación.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos.

A todos ellos. Muchas gracias.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Yupanqui Leoni Reyes Tingal con DNI N° 41697607, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Trujillo, Diciembre del 2014



Yupanqui Leoni Reyes Tingal  
DNI N° 41697607

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de la rotación de personal en la productividad del área comercial de la empresa Financiera Confianza S.A.A. de la ciudad de Trujillo año 2014” con la finalidad de determinar cómo influye la rotación de personal en la productividad del área comercial de la empresa Financiera Confianza S.A.A de la ciudad de Trujillo año 2014., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

# ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
PROBLEMA.....	16
OBJETIVOS .....	17
MARCO METODOLÓGICO .....	18
2.1. Hipótesis .....	19
2.2. Variables .....	19
2.3. Operacionalización de variables.....	20
2.4. Metodología.....	21
2.5. Tipos de estudio .....	21
2.6. Diseño .....	21
2.7. Población, muestra y muestreo .....	22
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
2.9. Métodos de análisis de datos .....	22
RESULTADOS .....	23
DISCUSIÓN.....	56
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXOS.....	66

## RESUMEN

En la presente investigación se estudia la Rotación del Personal y la Productividad del área comercial de la empresa FINANCIERA CONFIANZA S.A.A de la ciudad de Trujillo. El diseño del estudio es No experimental, de corte transversal, correlacional – causal. Cuya población estuvo conformada la empresa y los ex trabajadores de la misma del año 2014, la misma que se consideró como población muestral debido al número reducido de ellos. Los datos fueron recolectados mediante una encuesta y análisis documentario. Los resultados señalan que el índice de rotación de personal del área comercial de la empresa Financiera Confianza S.A.A. muestra que el 75% son empleados desvinculados y el otro 25% son empleados que aún laboran. Además que Los Factores que determinan la Rotación de Personal del área comercial de la empresa Financiera Confianza S.A.A son: Desvinculación por Renuncia Voluntaria y desvinculación por Mutuo Disenso. El índice de Productividad del área comercial de la empresa fue de 15.59. Y a partir del análisis del Diagrama de Dispersión, se pudo afirmar que existe correlación entre las variables y que la dirección es negativa. A valores altos de Rotación de Personal, le corresponderán valores bajos de Productividad, con un grado de correlación alto, pues el resultado fue de -0.78.

**Palabras clave:** Personal, Productividad, Rotación.

## ABSTRACT

In the present investigation the rotation Personal Productivity and commercial area of the company FINANCIAL TRUST SAA city of Trujillo is studied. The study design is not experimental, transversal, correlational cut - causal. Whose population was made by the company and former employees of the same in 2014, the same as was considered due to the small sample population number of them. Data were collected through a survey documentary analyzes. The results indicate that the rate of staff turnover in the commercial area of Financial Trust Company SAA shows that 75% are disengaged employees and another 25% are employees still working. In addition to Factors that determine the rotation of the commercial area of FINANCIERA CONFIANZA company are: Decoupling for Voluntary Resignation and dismissal by mutual consent. Productivity index of the commercial area of the company was 15.59. And from the analysis of the scatter diagram, we could say that there is a correlation between the variables and the direction is negative. A high values Staff turnover, the duties low values of productivity, with a high degree of correlation, since the result was -0.78.

**Keywords:** Personal, Productivity, Rotation.