



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Rotación de Personal y su influencia en la Productividad de los
Colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C.
sucursal Chiclayo 2017”

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

AUTORA:

Br. Lizetty Vera Guimarey

ASESOR:

Mgtr. Mileydi Flores Fernández

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia Estratégica – Gestión del Talento Humano

CHICLAYO – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
Presidente

Mgtr. Carlos Enrique Alarcón Eche
Secretario

Mgtr. Mileydi Flores Fernández
Vocal

DEDICATORIA

A Dios porque es quien me da la fortaleza para seguir con cada meta trazada y porque me ha permitido llegar con bien hasta ahora.

A mis Padres y Hermanos quienes son el pilar importante en mi vida, brindándome todo su apoyo para seguir luchando por mis metas y poder llegar a ellas de la mejor manera.

A mis Abuelos que siempre me inculcaron los mejores sentimientos y a perseguir nuestros sueños.

Lizetty

AGRADECIMIENTO

A mis Padres Julia Marisa y Oscar Santiago por demostrarme su amor y apoyo constante, para seguir en esta nueva etapa de mi vida y a que no desmaye en el camino.

A mis hermanos Gladys Marisa, Oscar, Santiago y Julio quienes han sido el motivo para impulsarme a seguir creciendo profesionalmente, demostrándome siempre su apoyo y confianza.

A mis Jefes y compañeros quienes han depositado su confianza en mí y me han brindado las facilidades y apoyo constante para continuar mis estudios superiores.

A mis Maestros porque gracias a su enseñanzas he podido descubrir y desarrollar mis potencialidades y plasmarlas en el trabajo y la vida.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Lizetty Vera Guimarey**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 40997704, con la tesis titulada: Rotación de personal y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lizetty Vera Guimarey
DNI N° 40997704

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Rotación de personal y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017”, la misma que pongo a disposición esperando cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente tesis está conformado por VII capítulos:

En el capítulo I. Designado INTRODUCCIÓN, se planteó la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema que argumentan la investigación, formulación de la situación problemática investigada, las razones que justificaron la investigación, la hipótesis que dirigió el estudio y finalmente los objetivos propuestos.

En el capítulo II. Denominado MÉTODO, que comprende el tipo y diseño de investigación, la matriz de variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como la validez y confiabilidad de las mismas, el método de análisis de los datos y los aspectos éticos para su desarrollo.

En el capítulo III. Titulado RESULTADOS, es la descripción de los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados

En el capítulo IV. Denominado DISCUSIÓN, análisis e interpretación de los datos obtenidos en comparación con las teorías de los autores en estudio.

En el capítulo V. Denominado CONCLUSIONES, se detalla en base a los objetivos planteados del trabajo en estudio.

En el capítulo VI. Denominado RECOMENDACIONES, se detalla las principales recomendaciones sobre las conclusiones a las que se llegó en el estudio.

En el capítulo VII. Denominado REFERENCIAS, bibliografía y linkografía sobre el desarrollo del tema en investigación.

Por ello lo invitamos a seguir con nosotros en el desarrollo de la presente tesis y a descubrir si existe relación entre ambas variables.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática	15
1.1.1 Realidad internacional	15
1.1.2 Realidad nacional	15
1.1.3 Realidad local	16
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Internacional	16
1.2.2 Nacional	18
1.2.3 Local	21
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Variable independiente: Rotación de personal	23
1.3.1.1 Dimensiones de la rotación de personal	24
1.3.1.2 Índice de rotación de personal	24
1.3.1.3 Costos de la rotación de personal	25
1.3.2 Variable dependiente: Productividad	26
1.3.2.1 Dimensiones de productividad	26
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	27
1.5.1 Justificación teórica	27
1.5.2 Justificación pragmática	27

1.5.3 Justificación social	27
1.6 Hipótesis	28
1.6.1 Hipótesis general	28
1.6.2 Hipótesis nula	28
1.7 Objetivos	28
1.7.1 Objetivo general	28
1.7.2 Objetivos específicos	28
II. MÉTODO	30
2.1 Diseño de la investigación	30
2.2 Variables, operacionalización	31
2.3 Población y muestra	32
2.3.1 Población	32
2.3.2 Muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1 Técnicas	33
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	33
2.4.3 Validez	34
2.4.4 Confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	57

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia	63
Anexo 02: Matriz de Validación	64
Anexo 03: Instrumento	73
Anexo 04: Desarrollo de Ítems de la encuesta aplicada	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Head count gestores de cobranza - 2017	25
Tabla N° 02	Población Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. Chiclayo	32
Tabla N° 03	Muestra	33
Tabla N° 04	Aspectos éticos	35
Tabla N° 05	Tabulación de respuesta ítem 13 de la encuesta	39
Tabla N° 06	Tabulación de respuesta ítem 15 de la encuesta	40
Tabla N° 07	Tabulación de respuesta ítem 16 de la encuesta	40
Tabla N° 08	Tabulación de respuesta ítem 18 de la encuesta	41
Tabla N° 09	Tabulación de respuesta ítem 19 de la encuesta	42
Tabla N° 10	Tabulación de respuesta ítem 24 de la encuesta	43
Tabla N° 11	Tabulación de respuesta ítem 30 de la encuesta	44
Tabla N° 12	Tabulación de respuesta ítem 31 de la encuesta	44
Tabla N° 13	Tabulación de respuesta ítem 34 de la encuesta	45
Tabla N° 14	Tabulación de respuesta ítem 35 de la encuesta	46
Tabla N° 15	Tabulación de respuesta objetivo 3	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Índice de rotación	24
Figura N° 02	Diseño de investigación	30
Figura N° 03	Operacionalización de variable independiente y variable dependiente	31
Figura N° 04	Escala de Likert	34
Figura N° 05	Interpretación de coeficiente de confiabilidad	34
Figura N° 06	Análisis de resultados variable independiente	37
Figura N° 07	Análisis de resultados variable dependiente	38
Figura N° 08	Resultado del ítem 13	39
Figura N° 09	Resultado del ítem 15	40
Figura N° 10	Resultado del ítem 16	41
Figura N° 11	Resultado del ítem 18	41
Figura N° 12	Resultado del ítem 19	42
Figura N° 13	Resultado del ítem 24	43
Figura N° 14	Resultado del ítem 30	44
Figura N° 15	Resultado del ítem 31	45
Figura N° 16	Resultado del ítem 34	45
Figura N° 17	Resultado del ítem 35	46
Figura N° 18	Resultado objetivo 3	47

RESUMEN

La presente investigación ejecutada en el sector de cobranzas del distrito de Chiclayo, se alineó a determinar la influencia de la rotación de personal en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017. De acuerdo a los conocimientos que hemos citado según Chiavenato, se mencionaron cuatro dimensiones que se relacionan en la rotación de personal, siendo estos: el clima laboral, proceso de selección, compensación y condiciones laborales; y tres dimensiones sobre productividad: factor individual, grupal y organizacional. Para ello se utilizó la encuesta como principal herramienta de investigación con la cual se recogieron los datos sobre la rotación de personal y la productividad que fue aplicada a 38 de 58 colaboradores. Asimismo el análisis de los resultados se realizó en base a las respuestas que los colaboradores brindaron claramente, lo que permitió poder llegar a la conclusión que los colaboradores no se sienten muy satisfechos con algunos beneficios que la empresa les brinda y por ello se debe empezar a trabajar sobre estos puntos débiles.

Palabras clave: rotación de personal, productividad, colaboradores, empresa.

ABSTRACT

The present investigation executed in the collection sector of the district of Chiclayo, was aligned to determine the influence of the rotation of personnel in the productivity of the employees of the company Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. Chiclayo branch 2017. According to the knowledge we have cited according to Chiavenato, four dimensions that are related to the rotation of personnel were mentioned, these being: the work environment, selection process, compensation and working conditions; and three dimensions on productivity: individual, group and organizational factor. For this, the survey was used as the main research tool with which data on staff turnover and productivity was collected and applied to 38 of 58 employees. Likewise, the analysis of the results was made based on the answers that the collaborators gave clearly, which allowed to reach the conclusion that the collaborators do not feel very satisfied with some benefits that the company offers them and therefore they must start work on these weak points.

Keywords: personnel turnover, productivity, collaborators, company.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Realidad Internacional

Algunos expertos afirman que el contar con un alto índice de rotación dentro de las empresas puede significar un gran problema no sólo en la parte laboral, sino también en la economía de las organizaciones.

Badel (2016), Gerente General de Lee Hecht Harrison en Colombia, manifiesta que cuando un trabajador decide retirarse de la empresa (voluntaria e involuntariamente), genera un gasto estimado de 12 veces el valor de su salario, asimismo también genera pérdida de tiempo, ya que se tendrá que realizar la búsqueda del nuevo recurso quien cumpla con los requisitos para asumir el puesto vacante.

La Academia Estadounidense de Médicos Familiares [AFFF] (2016) señala que la alta rotación de personal en las empresas se debe también al clima organizacional en el cual desempeña sus funciones.

1.1.2. Realidad Nacional

Rabitsch (2014), presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos [Aperhu], afirma que en América Latina, el país con mayor nivel de rotación es el Perú, ya que supera el 18% especialmente en el sector Textil y Retail, siendo el nivel promedio entre 5 y 10%.

Welch (2014), empresario estadounidense dice que el sólo rotar a un gerente, implica el mayor gasto dentro de la organización, ya que el costo equivale a 5 años de sus remuneraciones.

Sin embargo la rotación de personal no sólo se da, porque un trabajador busca un mejor sueldo, sino porque busca un buen ambiente laboral y que sean reconocidos por el trabajo que realizan.

Núñez (2014), CEO del Corporativo Overall expresa que la rotación de los altos cargos llega al 25% en el país y que en promedio

su estancia en una organización es tres años; por lo tanto las empresas deberían ofrecer una red de trabajo más atractiva, lo que permitirá atraer el talento quienes puedan aportar nuevas ideas a la organización, para mantenerse sólida y lograr el éxito.

1.1.3. Realidad Local

Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. [SCI], empresa del grupo Scotiabank, con quince años en el mercado dedicada a realizar una variedad de servicios a las empresas del Grupo Scotiabank (Banco Scotiabank, Financiera CrediScotia, Profuturo y SCI), brindan el servicio de cobranza de campo de la cartera de clientes morosos del Grupo, atención personalizada en el área de atención al cliente, servicio de Contact center, servicio de cartera propia y el servicio de inspecciones y verificaciones de créditos.

La empresa SCI cuenta con más de 1850 colaboradores y 42 sucursales a nivel nacional, siendo la oficina de Chiclayo la que se ha considerado para desarrollar el presente estudio, la misma que no es ajena al tema de rotación de personal, puesto que en oportunidades se ha generado ausencia de personal por ir en busca de mejoras salariales o en otras ocasiones por falta de adaptación al ritmo de trabajo lo que genera inestabilidad en la productividad del resto de colaboradores, ya que la carga y/o responsabilidades aumenta y es imposible poder coberturar todas las tareas con la misma prioridad.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacional.

Aguilar V. (2015), en la tesis “Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios S.A. de C.V.” se basa en identificar principalmente las causas que ocasionan la alta rotación de personal en la organización.

Afirmó que es importante escuchar a los trabajadores, hacerlos partícipes de algunas reuniones donde puedan aportar opiniones, lo

que les permitirá sentirse más involucrados y por ende realizarán un trabajo más eficiente con mejores cumplimientos.

La presente investigación se relaciona con el proyecto puesto que el autor manifiesta que se debe considerar a los colaboradores como parte importante en la organización, sin embargo no siempre se debe dar a conocer todos los temas.

Criollo L. (2014) en la tesis titulada “Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.” se basa en determinar que tanto influye el clima laboral en la rotación del personal motorizado de la empresa.

Evidenció que el incremento del nivel de rotación de personal se debe a que existe influencia del clima laboral, donde resulta que sus colaboradores no se sientan seguros para desempeñarse en sus funciones y es por ello que buscan mejores ofertas laborales.

En la presente investigación se evidencia una relación con el proyecto, puesto que, la rotación de personal se ve influenciada por el clima laboral y por ende conlleva a nuevos problemas para la organización.

Saldivia M. (2013) en la tesis titulada “Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de Conductores y Auxiliares de buses interurbanos” se basa en desarrollar una propuesta orientada a mejorar la retención de sus trabajadores, a través del desarrollo de un análisis organizacional.

Encontró que tanto la empresa como los colaboradores obtendrían mayores beneficios, puesto que por un lado se cuenta con personal calificado y experimentado y por otro el colaborador se siente seguro de poder desempeñarse libremente en sus funciones.

La presente investigación si se relaciona con el proyecto en estudio, puesto que al buscar retener al talento en la empresa, disminuirán sus índices de rotación y sus costos, asimismo mejorara su nivel de productividad.

Zamora N. (2013) en la tesis titulada “Planeación Estratégica para disminuir los índices de rotación de personal de tiendas OXXO” se basa en diseñar la propuesta de un proyecto integral para contribuir a disminuir la rotación del personal de tienda.

Evidenció que para generar mayores beneficios para la empresa y tener un orden en cuanto al trabajo desempeñado por cada colaborador, es necesario realizar una reestructura de la organización, donde se plasme las políticas, procedimientos, funciones y tablas de remuneración y comisiones.

En la presente investigación no se evidencia una relación con el proyecto en estudio, puesto que la rotación de personal no es resultado de falta de planeación estratégica o beneficios para sus colaboradores.

Villegas F. (2012) en la tesis titulada “Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera” se basa en comprobar cuáles son las causas que originan la rotación de personal en la empresa.

Evidenció que las principales causas que originan la rotación de personal es más un factor afectivo que económico, puesto que los colaboradores le dan mayor importancia al trato que se les brinda que al sueldo que perciben por el trabajo que realizan.

La presente investigación se relaciona con el proyecto en estudio, puesto que el tema de rotación de personal también es uno de los principales componentes por los que se crea una inestabilidad en la empresa, afectando tanto a los empleadores como a los trabajadores.

1.2.2. Nacional

Flores J. (2016) en la tesis titulada “Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 - 2015” se basa en explicar que la rentabilidad de la empresa se ve afectada debido a la alta rotación de sus colaboradores.

Evidenció que efectivamente la alta rotación en la empresa genera menor rentabilidad, ya que se tiene que reconocer el tiempo de servicio del colaborador saliente y por ende cubrir todo el proceso de selección de la posición vacante, por tal motivo se debe trabajar un plan para retener a sus colaboradores antiguos con potencial.

La presente investigación se relaciona con el proyecto en estudio ya que ambos buscan mantener el mínimo nivel de rotación, así como el retener el talento de su recurso humano.

López E. & Sagastegui G. (2015) en la tesis titulada “Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa Constructora LCM Ingenieros S.A.C. en la ciudad de Lima – Año 2015” se basa en desarrollar un programa que permita tener controlado el nivel de rotación en la empresa constructora.

Encontró que la empresa debe implementar un programa de coaching, para tener colaboradores más comprometidos y responsables, así mismo esto generará aumentar la rentabilidad de la empresa y disminuir la rotación de personal en la empresa.

La presente investigación se relaciona con el proyecto en estudio, puesto que ambos buscan reducir el nivel de rotación de personal e incrementar el rendimiento de sus colaboradores.

Alva J. & Juárez J. (2014) en la tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo - 2014” investiga si existe una relación entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa.

Evidenció que si la empresa desea incrementar su nivel de productividad tendrá que invertir en programas que le permitan mejorar el nivel de motivación e identificación de sus colaboradores.

La presente investigación se relaciona con el proyecto ya que ambos buscan mejorar el nivel de productividad de sus colaboradores, logrando mantenerlos satisfechos en el desarrollo de sus actividades.

Quispe S. (2014) en la tesis titulada “Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel” se basa en conocer los motivos por los cuales los trabajadores en su periodo de prueba deciden retirarse de la empresa, puesto que esto permita identificar la problemática y brinde alertas para crear programas de retención del talento y se pueda comparar los perfiles de sus colaboradores teniendo en cuenta el área donde se desempeñan.

Evidenció que la empresa debería mejorar el modelo de encuestas de retiro, el cual le permita conocer los factores más frecuentes que conllevan al personal a renunciar durante el periodo de prueba, siendo mayormente las personas jóvenes, solteras y sin carga familiar.

La tesis citada se relaciona con la presente investigación, ya que la rotación de personal también se da en el periodo de prueba y es aquí donde la empresa debe enfocar y mejorar sus programas de selección.

Domínguez R. & Sánchez F. (2013) en la tesis titulada “Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013” se basa en establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa.

Encontró que efectivamente entre la rotación de personal y la productividad existe una correlación inversa, sin embargo entre la rotación de personal y la rentabilidad de la empresa consta una relación directa, lo que genera una desconformidad en cuanto a sueldos y que puede generar hasta un mal clima laboral y por ende la productividad de la empresa se vea netamente afectada. También se ha identificado que existen trabajadores estables que no han logrado rotar que se sienten estancados y esto conlleva a sentirse frustrados y aburridos por no lograr avanzar o escalar.

La presente investigación se relaciona con el proyecto en estudio puesto que un alto índice de rotación genera menor productividad y mayores gastos para la empresa.

1.2.3. Local

Acuña Y. & Ventura C. (2016) en la tesis “Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa Cerámicos Lambayeque – Lambayeque 2015” se basa en diseñar una propuesta para elevar el compromiso de los trabajadores hacia la empresa basado en la teoría tridimensional.

Se diseñó tres tipos de estrategias: afectiva, normativa y de continuación, lo que permite que sus colaboradores se sientan más comprometidos y con mejores oportunidades de crecimiento, lo cual también resulta favorable para la organización puesto que disminuirán sus costos e incrementará su rentabilidad.

La presente investigación se relaciona con el proyecto en estudio, puesto que se debe tener en cuenta que el colaborador es la parte importante en la organización, y considerar que un colaborador satisfecho podrá desempeñar mejor sus labores.

Alcalde J. & Lalangui T. (2016) en la tesis “Modelo de evaluación del desempeño de 360° para mejora de la Gestión del Recurso Humano, en la empresa MW BUSINESS S.A.C. de Chiclayo en el 2014” se basa en medir el desempeño de los colaboradores a través del modelo 360°, para mejorar la gestión del recurso humano.

Realizó un diagnóstico sobre la problemática que afronta la empresa, donde identificó que debería mejorar sus sistemas de evaluación para lograr un óptimo desempeño de sus colaboradores, y que también será beneficioso para la empresa.

La presente investigación no se relaciona con el proyecto en estudio, sin embargo se debe tener claro que se debe realizar un buen análisis sobre el desempeño de los colaboradores y trabajar en lo que este le debilitando.

Caldas A. (2016) en la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque 2015” se basa en estipular como el clima organizacional (CO) influye en la satisfacción laboral (SL) de los trabajadores de la GERESA de Lambayeque 2015.

Encontró que sus colaboradores se encuentran divididos en dos grupos, unos conformes con el trato que perciben, otros que no son remunerados de acuerdo al trabajo que realizan, por lo tanto se evidencia que el clima organizacional si influye en la satisfacción de los colaboradores.

Lo evidenciado por el autor en la tesis citada, se relaciona con la presente investigación ya que la empresa debe cuidar de mantener el equilibrio del clima laboral con la parte remunerativa de sus colaboradores, lo cual beneficiara también a la empresa.

Mino E. (2014) en la tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque” se basa en comprobar que el desempeño de los trabajadores del restaurante se ve relacionado con el clima organizacional.

Evidenció que la falta de compromiso y desmotivación de sus colaboradores resulta porque no existe una estructura organizacional ni funcional, lo cual afecta su desempeño y por ende también repercute en la rentabilidad de la empresa.

La presente investigación se relaciona con el proyecto ya que para lograr un buen nivel de productividad los colaboradores deben sentirse cómodos y satisfechos al desempeñar sus labores.

Pérez F. (2013) en la tesis titulada “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo” se basa en preparar una idea para reducir la rotación de personal en la organización.

Encontró que existen diversos factores como: horario de trabajo, remuneración, insatisfacción laboral, entre otras, los que conllevan al personal de la empresa a renunciar, perjudicando considerablemente la rentabilidad de la empresa.

La presente investigación se relaciona con el proyecto en estudio ya que ambos buscan disminuir el nivel de rotación en la empresa y mejorar sus niveles de productividad, lo cual favorecerá a ambas partes, empleador y empleados.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Rotación de Personal

Chiavenato (2001) con respecto a la rotación de recursos humanos estipula que es la agitación de ingreso y salida de personas en una organización en un determinado periodo, y para realizar un análisis comparativo se debe manifestar en términos mensuales o anuales. Asimismo el mantener controlado este índice permite que la empresa no se vea afectada y muy por el contrario le será favorable para oxigenar al recurso antiguo, sin embargo, se enfrentará a ocasiones donde la rotación escapa del control de la organización y es ahí donde se deben tomar las medidas correctivas necesarias para controlar este índice (p.188).

Arias (2012) la rotación de personal es el ingreso y egreso de personas en la empresa y que de existir un alto índice de egreso significa que existen ciertos problemas, los cuales, originan pérdidas, ya que se tiene que tener en cuenta que la empresa ha realizado gastos desde el proceso de selección hasta la contratación e inducción de los mismos.

Oliveira (2006), señala que “la rotación de personal también conocida por el volumen de negocios, está relacionada con la salida de empleados de una organización...lo que dificulta en la búsqueda de un colaborador ideal para muchas empresas, pues puede deducirse que los mejores profesionales ya estén empleados” (párr.1)

Goleman (1999), señala que la rotación de personal en una organización es la variación de entradas y salidas de personas en un periodo determinado, lo que significa que gracias a esta rotación se puede oxigenar al head count, y de la misma manera se puede retener al recurso idóneo para el puesto correcto, más por el contrario los altos directivos lo ven como una amenaza ya que este cambio continuo genera gastos para la empresa, el cual implica desde el proceso de selección hasta el periodo de inducción y adaptabilidad del nuevo colaborador (p.460).

1.3.1.1. Dimensiones de la Rotación de Personal:

Chiavenato (2001), la rotación del personal se da a consecuencia por diversos factores, los mismos que pueden determinarse gracias a las entrevistas de retiro realizadas a los ex colaboradores, dentro de las cuales se clasifican en:

Clima Laboral: recreación (actividades integradoras y de motivación), comunicación (intercambiar información precisa y oportuna) y seguridad (bienestar que la empresa brinda a sus colaboradores).

Reclutamiento y selección de personal: reclutamiento (primer filtro para captar al personal idóneo), selección (proceso de evaluación de candidatos), contratación (se firma el contrato estipulando todos los deberes y obligaciones) e inducción (etapa de aprendizaje y manejo de herramientas para el buen desempeño de sus funciones).

Compensación: sueldo (remuneración pactada por la empresa de acuerdo al cargo desempeñado, comisiones (remuneración variable de acuerdo al logro de objetivos, beneficios sociales (derechos de acuerdo a ley vigente) e incentivos (bonos de reconocimiento).

Condiciones Laborales: ambiente físico (infraestructura del local), carga laboral (tareas o funciones a realizar) y jornada laboral (tiempo programado de acuerdo a ley).

1.3.1.2. Índice de Rotación de Personal:

Chiavenato (2001), utiliza una fórmula para calcular el índice de rotación más exacta.

$$\text{Índice de Rotación} = \frac{\frac{A+D}{2} \cdot 100}{PE}$$

Figura 01: Índice de rotación

Donde:

A: ingreso de colaboradores en un periodo determinado.

D: cese de personal en un periodo determinado.

PE: promedio efectivo del tiempo estimado (suma de empleados existentes al inicio y término del periodo, dividido entre dos).

Tabla 01
Head Count Gestores de Cobranza – 2017

	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Set-17	TOTAL
HC Inicial	40	41	38	38	37	39	39	41	41	41	46	45	40
Ingreso	1	1	0	0	2	0	2	0	0	5	0	0	11
Ceses	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	11
HC Total	40	38	38	37	39	39	41	41	41	46	45	40	40

Dada la fórmula anterior y aplicada a la empresa en estudio Servicios Cobranzas e Inversiones sucursal Chiclayo, se obtiene que el índice de rotación es 27.5%, donde:

A = 11 ingresos de colaboradores en el periodo 2017.

D = 11 ceses de colaboradores en el periodo 2017.

PE = 40 colaboradores promedio en el periodo 2017.

1.3.1.3. Costos de la Rotación de Personal

Reh F. (2017), expresa que “El costo de rotación de empleados generalmente se define como el costo de contratar a un empleado de reemplazo y capacitar a ese reemplazo”. (párr.4)

Baldoni (2013), refiere que “Mejorar el compromiso de los empleados no se trata simplemente de mejorar la productividad, aunque las organizaciones con un alto nivel de compromiso reportan un 22% más de productividad...” (párr.1)

Costos primarios de la Rotación de Personal: costo de reclutamiento y selección, de registro y documentación, de ingreso y de desvinculación.

Costos secundarios de la Rotación de Personal: son los costos relacionados con el retiro del colaborador, lo que implica reflejos en la producción, reflejos en la actitud del personal y el costo extra-laboral (Chiavenato, p.198).

1.3.2. Variable dependiente: Productividad

Reynolds (2017), nos dice que “Los departamentos de recursos humanos tienen a su disposición las herramientas necesarias para involucrar plenamente a los empleados. Hacerlo puede reducir la facturación y aumentar la productividad: dos aspectos de hacer negocios que, cuando se combinan, pueden hacer que su negocio maximice sus ganancias” (párr.1).

Rodríguez (1993) la productividad es el resultado de la utilización de la misma cantidad de productos o servicios con el mínimo de recursos, es por ello que se exige lograr la calidad total en la elaboración o desempeño de las actividades y por ende de los objetivos institucionales, ya que de ellos depende el avance económico de la empresas y naciones. (p.22).

Grove (1997) es el resultado de rendimiento en función del trabajo realizado, hacer más con menos (p.45).

Drucker (1981) en relación a la productividad señala que es el equilibrio efectuado entre todos los factores que intervienen en una actividad productiva y los medios mínimos que se han empleado para realizar dicha producción. (p.26).

1.3.2.1. Dimensiones de Productividad

Loquercio (2006), manifiesta que hoy en día los jóvenes son más propensos a la rotación de puestos, ya que estos buscan una estabilidad entre lo profesional y personal, por lo tanto pueden renunciar a alguna de estas para lograr sus objetivos, es por ello que no se sienten muy comprometidos con la institución, y buscan su estabilidad emocional.

Factor Individual: motivación intrínseca o extrínseca, satisfacción y compromiso.

Factor Grupal: es la contribución que los individuos aportan para sumar al logro de las metas institucionales.

Factor Organizacional: son las conductas adoptadas en la organización y tener la capacidad para poder dirigir y enseñar a un equipo a lograr los mejores resultados.

1.4. Formulación al Problema

¿De qué manera la rotación de personal influye en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación Teórica

La presente investigación se realiza con la finalidad de conocer los aspectos que generan la rotación del personal y afectan la productividad de los colaboradores, permitiendo tener una amplia visión para mejorar la productividad del colaborador y la empresa.

1.5.2. Justificación Pragmática

El motivo de la investigación se realiza con el propósito de contribuir a una mejora de la productividad de los colaboradores, así como disminuir el nivel de rotación en la empresa, ya que se considera a los colaboradores como el activo más importante.

1.5.3. Justificación Social

Al aplicar las encuestas se ha obtenido información importante que permitió conocer el punto de vista de los colaboradores en función a las dos variables en estudio, lo que permitió tener una mejor visión de que es lo que necesita el recurso humano para que se sienta satisfecho y cómodo en la organización para realizar sus labores.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General - Hi: Existe influencia significativa de la rotación de personal en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

1.6.2. Hipótesis Nula - H0: No existe influencia significativa de la rotación de personal en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General: Determinar la influencia de la rotación de personal en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

1.7.2.1. Identificar los aspectos que generan la rotación de personal en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

1.7.2.2. Analizar los aspectos que influyen en la productividad de los colaboradores en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

1.7.2.3. Relacionar los aspectos que generan la rotación de personal y cómo influye en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Hernández (2014) argumenta que el método descriptivo pretende detallar las tipologías y perfiles de personas y grupos que se analizarán en el estudio, es decir solo se recopilara la información necesaria de las variables, no se pretende buscar la relación que hay entre ellas (p.92)

El presente estudio tiene carácter de Correlacional ya q se intenta demostrar el grado de relación de las variables.

Hernández (2014) menciona que la correlación no implica causalidad de una variable con otra. Por lo tanto, debemos tener en cuenta que:

La relación de las variables será positiva cuando estas se relacionan entre sí, es decir si aumenta una, la otra también aumentará, o si disminuye una variable también se obtendrá una disminución en la otra variable; en cambio sí cuando una variable aumenta y la otra disminuye o viceversa, será un resultado negativo.

Sin embargo, no habrá correlación en ambas variables si cuando una de las variables presenta cambios y esto no produce cambios en la otra o viceversa (p.93)

Esquema:

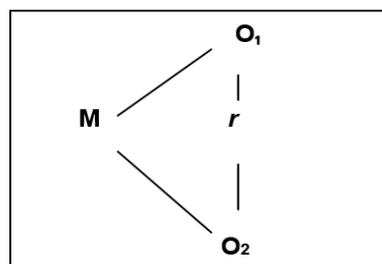


Figura 2: Diseño de Investigación

Dónde:

M : Colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo.

O1: Rotación de Personal

O2: Productividad

r : Relación entre variables

2.2 Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Rotación de Personal	Es la agitación de ingreso y salida de personas en una organización en un determinado período (Chiavenato, 2001)	Es la frecuencia de rotación de personal de la empresa en el periodo 2017, teniendo en cuenta las 4 dimensiones y 28 ítems.	Clima Laboral	✓ Recreación ✓ Comunicación	1 - 2 3 - 4	Escala de Likert
			Reclutamiento y Selección de personal	✓ Reclutamiento ✓ Selección ✓ Contratación ✓ Inducción	5 - 6 7 - 8 9 - 10 11 - 12	
			Compensación	✓ Sueldo ✓ Comisiones ✓ Beneficios Sociales ✓ Incentivos	13 - 14 15 - 16 17 - 18 19 - 20	
			Condiciones Laborales	✓ Ambiente físico ✓ Seguridad ✓ Carga laboral ✓ Jornada laboral	21 - 22 23 - 24 25 - 26 27 - 28	
Productividad	Es el resultado de la utilización de la misma cantidad de productos o servicios con el mínimo de recursos. (Rodríguez, 1993)	Es el nivel de cumplimiento de objetivos de los colaboradores de la empresa en el periodo 2017, considerando las 03 dimensiones y 14 ítems.	Individual	✓ Motivación ✓ Competencias ✓ Satisfacción ✓ Compromiso	29 - 30 31 - 32 33 - 34 35 - 36	Escala de Likert
			Grupal	✓ Participación	37 - 38	
			Organizacional	✓ Cultura ✓ Liderazgo	39 - 40 41 - 42	

Figura 03: Operacionalización de variable independiente y variable dependiente

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Arias (2006) afirma que la población objetivo es un grupo finito o infinito de elementos con cualidades habituales las cuales servirán para llegar a las soluciones de la investigación. (p.81)

Las investigaciones se realizan en beneficio de la población, sin embargo los investigadores confían en las técnicas de muestreo, debido a la magnitud que suelen ser las poblaciones, es difícil poder evaluar de forma personalizada a cada individuo, además considerando el tiempo y dinero que esto involucra.

La población objetivo de la presente investigación, estuvo conformada por 58 colaboradores, siendo ésta la planilla del mes Setiembre de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, sucursal Chiclayo, en el año 2017.

Tabla N° 02
Población Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo

Población	Total
Administrador de Sucursal	1
Asistente Administrativo	1
Sectorista de Cobranza Judicial	1
Sectorista de Cobranza Tercerizada	1
Sectorista de Convenios	3
Coordinadora de Inspecciones	1
Inspector de Créditos	1
Supervisor de Cobranza	5
Gestor de Cobranza de Campo – activos	38
Gestor de Cobranza de Campo – ausentes	02
Asesor de Servicios	4
TOTAL	58

Fuente: Head Count SCI Setiembre 2017

2.3.2. Muestra

Arias (2006) afirma que el concepto de muestra se origina a raíz de que los investigadores no podían analizar a toda la población en sus investigaciones ya que demanda mayor tiempo. Es por ello que la muestra de una investigación es el extracto de la población con las mismas características.

Para elegir la muestra de la presente investigación se realizó el muestreo probabilístico estratificado.

Muestreo Probabilístico: existe la probabilidad de que cada individuo forme parte de la muestra, sin embargo para realizar un estudio más exacto consideraremos el tipo de muestreo estratificado (p.83)

Muestreo Estratificado: se elige en función a considerar características similares. (p.84)

Atendiendo a estos criterios y debido a que la población es de 58 colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo, se consideró como muestra de investigación a los Gestores de Cobranza (38 activos) de la planilla Setiembre 2017.

Tabla N° 03

Muestra

Muestra	Total
Gestores de Cobranza – activos	38
Total	38

Fuente: Head Count SCI Setiembre 2017

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

2.4.1. Técnica

Hernández (2014) señala que las encuestas son métodos que serán empleados en diferentes argumentos (p.159)

En la presente investigación se empleó la encuesta a los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017 con el propósito de recopilar información sobre la rotación de personal y la productividad.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Hernández (2014) refiere que es una serie de interrogaciones o ítems en relación a las variables en estudio (p.217)

En la presente investigación, se utilizó el cuestionario con 42 ítems teniendo en cuenta la escala de Likert con 5 niveles de respuesta, la cual ha sido aplicada en un determinado momento, donde permitió recolectar información, para luego procesarla y realizar el análisis sobre el estudio que se quiere dar a conocer.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Figura 04: Escala de Likert

2.4.3. Validez

Validez de Expertos: es el tipo de verificación que se realizó al instrumento en relación con las variables del estudio, el cual fue revisado por calificados profesionales en el tema.

En la presente investigación se realizó la validación del instrumento con 03 expertos profesionales Colegiados Licenciados en Administración, los mismos que se detallan en las validaciones que se encuentran en el anexo N° 02.

Cálculo de Validez

Hernández (2014) se debe considerar minuciosamente los ítems que serán evaluados para lograr un mejor resultado de lo que se espera investigar (p.208)

2.4.4. Confiabilidad

Hernández (2014) se obtendrán deducciones iguales cuando el instrumento se aplique de manera reiterada al mismo sujeto (p.200).

Para calcular el nivel de confiabilidad se utiliza una escala entre 0 y 1, donde cero significa que no existe confiabilidad y uno es el máximo de confiabilidad (p.207)



Figura 05: Interpretación de un coeficiente de confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Hernández (2014) Cuando ya se han codificado, transferido y guardado los datos a una matriz, estos son procesados por el investigador, para llegar a una respuesta (p.272)

SPSS: es el sistema más usado para el análisis de datos, y actualmente pertenece a IBM. Es el más completo y contiene toda la información para poder realizar una evaluación más exacta.

En la presente investigación se ha trabajado con el SPSS ya que es un sistema más integrado y confiado por la mayoría de empresas.

2.6. Aspectos éticos

2.6.1. Consentimiento Informado

Es la participación voluntaria del sujeto en el desarrollo de la investigación, para ello debe autorizar que los datos recopilados serán utilizados por el investigador para los fines que cree conveniente (**Ávila, 2013**).

2.6.2. Confidencialidad

Es la cualidad de mantener en reserva la información proporcionada por una o un grupo de personas, la cual no deberá ser publicada sin consentimiento de los participantes, para lo cual deberán pactar y firmar documentos que respalden lo acordado, asimismo puede estar impuesta en las cláusulas de un contrato (**Ávila, 2013**).

Tabla N° 04
Aspectos éticos

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento Informado	Los participantes estuvieron de acuerdo en brindar la información requerida por el investigador.
Confidencialidad	Se informó que la participación es segura y no se revelará su identidad.
Observación Participante	El investigador actuó con prudencia y respeto durante el proceso de recopilación de información.

Fuente: Elaboración propia.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

Rotación de Personal	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	TOTAL	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	TOTAL
Las actividades deportivas animan al equipo.	2	0	7	13	16	38	5%	0%	18%	34%	42%	100%
Incentivo a mis compañeros a participar en las actividades motivadoras.	1	2	8	19	8	38	3%	5%	21%	50%	21%	100%
Expreso mis opiniones, soy escuchado y valorado.	2	4	10	17	5	38	5%	11%	26%	45%	13%	100%
Mis jefes comunican oportunamente los cambios y objetivos.	0	1	10	19	8	38	0%	3%	26%	50%	21%	100%
Recomiendo a amistades para laborar en la empresa.	0	3	9	19	7	38	0%	8%	24%	50%	18%	100%
Conoce el perfil y funciones antes de su ingreso.	2	0	12	17	7	38	5%	0%	32%	45%	18%	100%
El periodo de evaluacion es rapido y confiable	0	3	13	19	3	38	0%	8%	34%	50%	8%	100%
Se cuenta con personal capacitado y experimentado.	0	2	13	19	4	38	0%	5%	34%	50%	11%	100%
Ingreso a planilla desde el primer dia de labores.	0	1	2	13	22	38	0%	3%	5%	34%	58%	100%
La permanencia en la empresa depende de mi trabajo.	2	2	7	17	10	38	5%	5%	18%	45%	26%	100%
Las capacitaciones recibidas mejora el rendimiento del trabajo	0	0	12	13	13	38	0%	0%	32%	34%	34%	100%
Realizo consultas sin temor a nada.	2	3	6	22	5	38	5%	8%	16%	58%	13%	100%
El sueldo percibido va acorde al trabajo desempeñado	12	10	10	3	3	38	32%	26%	26%	8%	8%	100%
Las remuneraciones e incentivos son abonados oportunamente.	3	6	5	13	11	38	8%	16%	13%	34%	29%	100%
La tabla comisional esta acorde al mercado	14	10	7	6	0	37	38%	27%	19%	16%	0%	100%
Las comisiones son calculadas efectivamente.	13	10	5	8	2	38	34%	26%	13%	21%	5%	100%
Percibo los beneficios de acuerdo a ley.	1	0	10	16	11	38	3%	0%	26%	42%	29%	100%
Cuento con un seguro adicional por el riesgo de mi trabajo	3	4	11	10	10	38	8%	11%	29%	26%	26%	100%
Mi trabajo es reconocido cuando logro los objetivos planteados.	1	8	17	7	5	38	3%	21%	45%	18%	13%	100%
Se realizan reuniones de evolucion de trabajo	2	6	9	14	7	38	5%	16%	24%	37%	18%	100%
Las instalaciones son amplias y seguras.	2	1	9	21	5	38	5%	3%	24%	55%	13%	100%
Desarrollo mi trabajo en un area comoda e iluminada.	2	1	7	21	7	38	5%	3%	18%	55%	18%	100%
Estoy satisfecho en la empresa y no pienso renunciar.	3	1	11	13	10	38	8%	3%	29%	34%	26%	100%
Puedo desarrollarme y lograr mi crecimiento profesional.	1	3	14	13	7	38	3%	8%	37%	34%	18%	100%
El trabajo/carga diario(a) es accesible.	2	3	9	17	7	38	5%	8%	24%	45%	18%	100%
Cuento con las herramientas necesarias para desempeñar mis labores.	2	7	9	15	5	38	5%	18%	24%	39%	13%	100%
Se respetan los horarios de trabajo.	4	4	11	13	6	38	11%	11%	29%	34%	16%	100%
Organizo mi carga laboral y administro mis tiempos.	1	0	6	19	11	37	3%	0%	16%	51%	30%	100%

Figura N° 06 Análisis de resultados variable independiente

Productividad	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	TOTAL	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	TOTAL
Mis aportes son valorados en el equipo de trabajo.	0	3	11	17	7	38	0%	8%	29%	45%	18%	100%
Busco mejores ofertas laborales, donde mi trabajo sea valorado.	0	2	11	19	6	38	0%	5%	29%	50%	16%	100%
Soy promovido por el trabajo que desempeño.	4	8	15	6	5	38	11%	21%	39%	16%	13%	100%
Estoy capacitado para asumir nuevas funciones.	0	3	4	19	12	38	0%	8%	11%	50%	32%	100%
Tengo confianza en el trabajo que desempeño.	0	1	3	21	13	38	0%	3%	8%	55%	34%	100%
Estoy conforme en el cargo que desempeño	1	4	14	14	5	38	3%	11%	37%	37%	13%	100%
Me siento orgulloso de pertenecer a una gran empresa.	0	1	13	11	13	38	0%	3%	34%	29%	34%	100%
Brindo un servicio de calidad a nuestros clientes.	0	2	3	20	13	38	0%	5%	8%	53%	34%	100%
Soy fuente de consulta para mis compañeros.	1	2	3	15	17	38	3%	5%	8%	39%	45%	100%
Coopero con mis jefes y compañeros en actividades designadas.	0	1	2	18	17	38	0%	3%	5%	47%	45%	100%
Me identifico con los valores y objetivos de la empresa.	1	1	5	17	14	38	3%	3%	13%	45%	37%	100%
La empresa se interesa por sus colaboradores.	5	4	11	13	5	38	13%	11%	29%	34%	13%	100%
Me brindan la oportunidad de encaminar tareas.	1	7	9	17	4	38	3%	18%	24%	45%	11%	100%
El trato de mis jefes es respetuoso y comprensivo.	1	2	10	15	10	38	3%	5%	26%	39%	26%	100%

Figura N° 07 Análisis de resultados variable dependiente

Correlaciones				
		Rotación de personal	Productividad	
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	303	152
	Productividad	Coefficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al analizar los resultados obtenidos de la encuesta, nos arroja que el coeficiente de Spearman es 86.2% lo que significa que ambas variables tienen un alto grado de relación entre ellas, y por ende se acepta la hipótesis general de la presente investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo para lograr obtener este resultado se han considerado 06 ítems de la variable independiente y 04 ítems de la variable dependiente, las cuales podremos analizar a continuación, respondiendo a los objetivos específicos:

Objetivo 1: Identificar los aspectos que generan la rotación de personal en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

Tabla N° 05

El sueldo percibido va acorde al trabajo desempeñado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	32%	32%	32%
En desacuerdo	10	26%	26%	58%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	26%	26%	84%
De acuerdo	3	8%	8%	92%
Totalmente de acuerdo	3	8%	8%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 08: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Del 100% de encuestados en la presente investigación, el 32% se encuentra totalmente en desacuerdo en relación a que el sueldo percibido va acorde al trabajo desempeñado, con 52% colaboradores que están en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo y un solo un 16% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla N° 06

La tabla comisional está acorde al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	37%	38%	38%
	En desacuerdo	10	26%	27%	65%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	18%	19%	84%
	De acuerdo	6	16%	16%	100%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	100%
	TOTAL	37	97%	100%	
Perdidos	Sistema	1	3%		
	TOTAL	38	100%		

Fuente: Elaboración propia

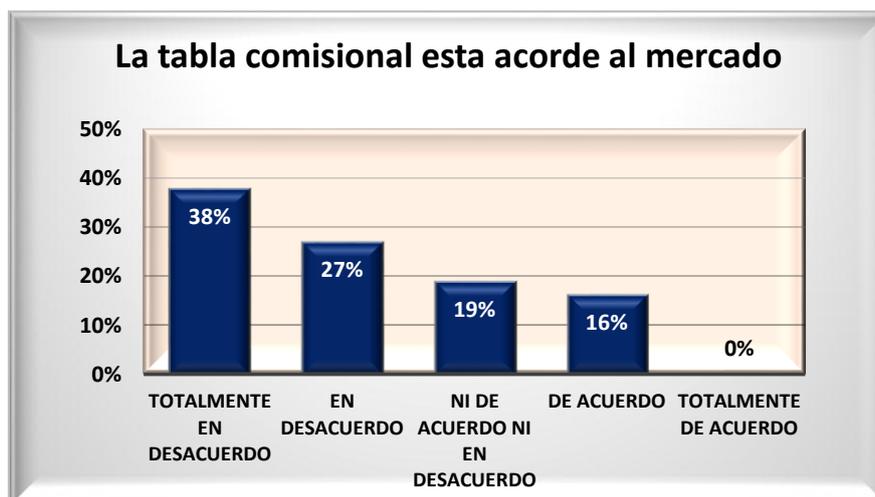


Figura N° 09: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Del 100% de encuestados, el 38% de colaboradores manifiestan estar totalmente en desacuerdo en relación a la tabla comisional acorde al mercado, el 27% en desacuerdo, un 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 16% indica estar de acuerdo con la tabla comisional.

Tabla N° 07

Las comisiones son calculadas efectivamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	34%	34%	34%
	En desacuerdo	10	26%	26%	61%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13%	13%	74%
	De acuerdo	8	21%	21%	95%
	Totalmente de acuerdo	2	5%	5%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

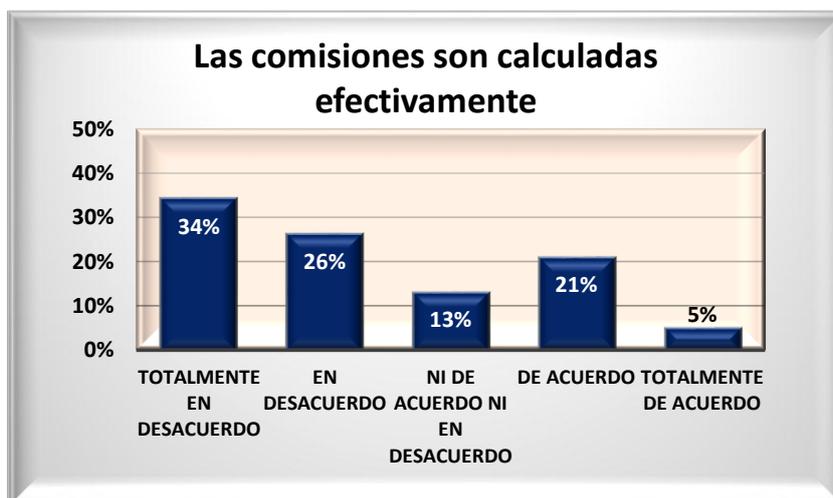


Figura N° 10: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Con respecto a que si las comisiones son calculadas efectivamente, el 34% de colaboradores encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, sin embargo existe un 21% que está de acuerdo con las comisiones calculadas.

Tabla N° 08

Cuento con un seguro adicional por el riesgo de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8%	8%	8%
En desacuerdo	4	11%	11%	18%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29%	29%	47%
De acuerdo	10	26%	26%	74%
Totalmente de acuerdo	10	26%	26%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 11: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Del 100% de colaboradores encuestados, el 29% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a si cuenta con un seguro adicional por el riesgo del trabajo que desempeña, un 52% indica estar de acuerdo y totalmente de acuerdo y solo un 19% están totalmente y en desacuerdo.

Tabla N° 09

Mi trabajo es reconocido cuando logro los objetivos planteados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
En desacuerdo	8	21%	21%	24%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	45%	45%	68%
De acuerdo	7	18%	18%	87%
Totalmente de acuerdo	5	13%	13%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 12: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Del 100% de colaboradores encuestados, el 45% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con mi trabajo es reconocido cuando logro los objetivos planteados, el 21% está en desacuerdo, un 18% de acuerdo, el 13% totalmente de acuerdo y solo un 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10

Puedo desarrollarme y lograr mi crecimiento profesional		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
	En desacuerdo	3	8%	8%	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	37%	37%	47%
	De acuerdo	13	34%	34%	82%
	Totalmente de acuerdo	7	18%	18%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 13: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

En relación a la afirmación de que si el colaborador puede desarrollarse y lograr su crecimiento profesional, se ha obtenido que del 100% de los encuestados existe un 37% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo también hay un 34% de colaboradores que se encuentran de acuerdo en cuanto a que pueden seguir creciendo en la empresa, le sigue un 18% de colaboradores que están totalmente de acuerdo y un 11% se encuentra en desacuerdo.

Objetivo 2: Analizar los factores que influyen en la productividad de los colaboradores en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

Tabla N° 11

Busco mejores ofertas laborales, donde mi trabajo sea valorado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	2	5%	5%	5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29%	29%	34%
De acuerdo	19	50%	50%	84%
Totalmente de acuerdo	6	16%	16%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente. Elaboración propia



Figura N° 14: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Del 100% de colaboradores encuestados, el 50% indica estar de acuerdo en buscar mejores ofertas laborales, donde su trabajo sea valorado, un 29% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% se encuentra totalmente de acuerdo que busca otras ofertas laborales y solo un 5% en desacuerdo.

Tabla N° 12

Soy promovido por el trabajo que desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11%	11%	11%
En desacuerdo	8	21%	21%	32%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	39%	39%	71%
De acuerdo	6	16%	16%	87%
Totalmente de acuerdo	5	13%	13%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 15: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Del total de 100% de colaboradores encuestados, el 39% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación ser promovido por el trabajo que desempeña, el 21% está en desacuerdo, seguido un 16% de colaboradores que están de acuerdo, 13% totalmente de acuerdo y un 11% que manifiestan totalmente en desacuerdo al ser promovidos.

Tabla N° 13

Estoy conforme en el cargo que desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
En desacuerdo	4	11%	11%	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	37%	37%	50%
De acuerdo	14	37%	37%	87%
Totalmente de acuerdo	5	13%	13%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

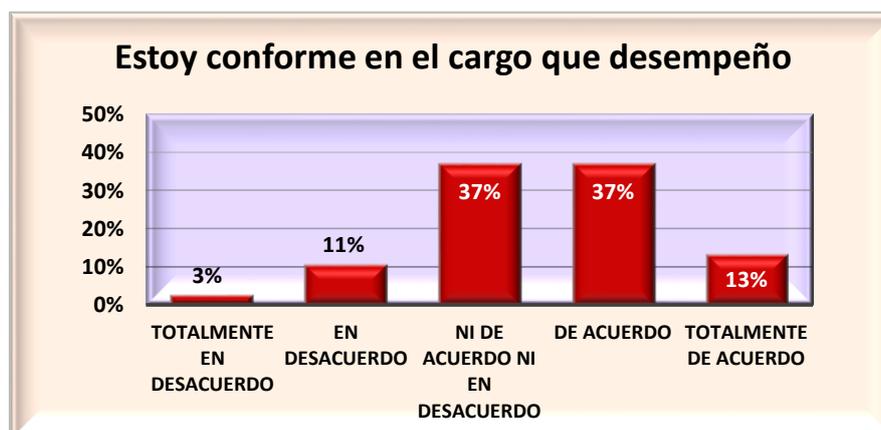


Figura N° 16: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Del total de 100% de colaboradores encuestados, se ha obtenido que el 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a si se encuentra conforme en el cargo que desempeña, asimismo otro 37% manifiesta estar de acuerdo en el cargo que desempeña, el 13% indica estar totalmente de acuerdo y solo un 14% en totalmente en desacuerdo y desacuerdo respectivamente.

Tabla N° 14

Me siento orgulloso de pertenecer a una gran empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	1	3%	3%	3%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34%	34%	37%
De acuerdo	11	29%	29%	66%
Totalmente de acuerdo	13	34%	34%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

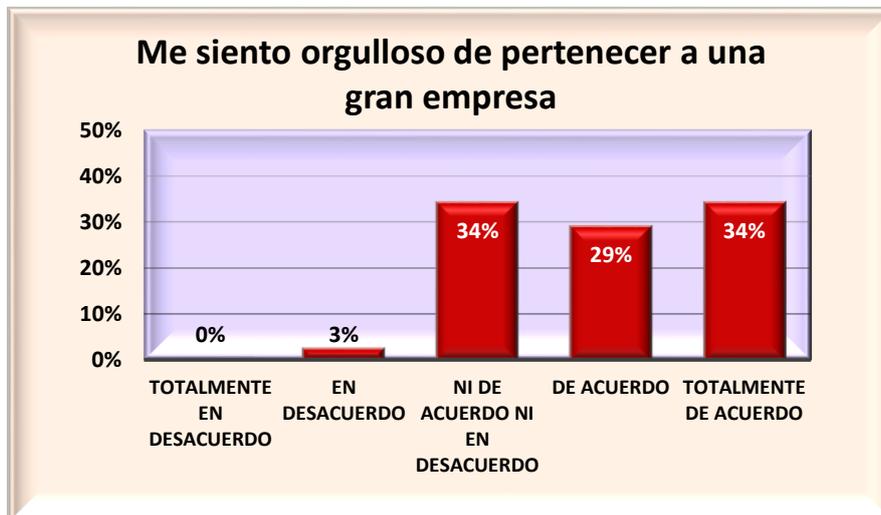


Figura N° 17: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Del total de 100% de encuestados, un 34% manifiesta estar totalmente de acuerdo al sentirse orgulloso de trabajar en la empresa, asimismo un 34% adicional indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado el 29% manifiesta estar de acuerdo y solo el 3% restante indica estar en desacuerdo al sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa.

Objetivo 3: Relacionar los aspectos que generan la rotación de personal y cómo influye en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017.

Tabla 15:

Relación de Variables

		Frecuencia RP	Frecuencia P	Porcentaje RP	Porcentaje P	Porcentaje Válido RP	Porcentaje Válido P	Porcentaje Acumulado RP	Porcentaje Acumulado P
Válidos	Totalmente en desacuerdo	44	5	19%	3%	19%	3%	19%	3%
	En desacuerdo	45	15	20%	10%	20%	10%	39%	13%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	53	28%	35%	28%	35%	67%	48%
	De acuerdo	47	50	21%	33%	21%	33%	88%	81%
	Totalmente de acuerdo	27	29	12%	19%	12%	19%	100%	100%
	TOTAL	227	152	100%	100%	100%	100%		
Perdidos	Sistema	1		0%	0%				
	TOTAL	228	152	100%	100%				

Fuente: Elaboración propia

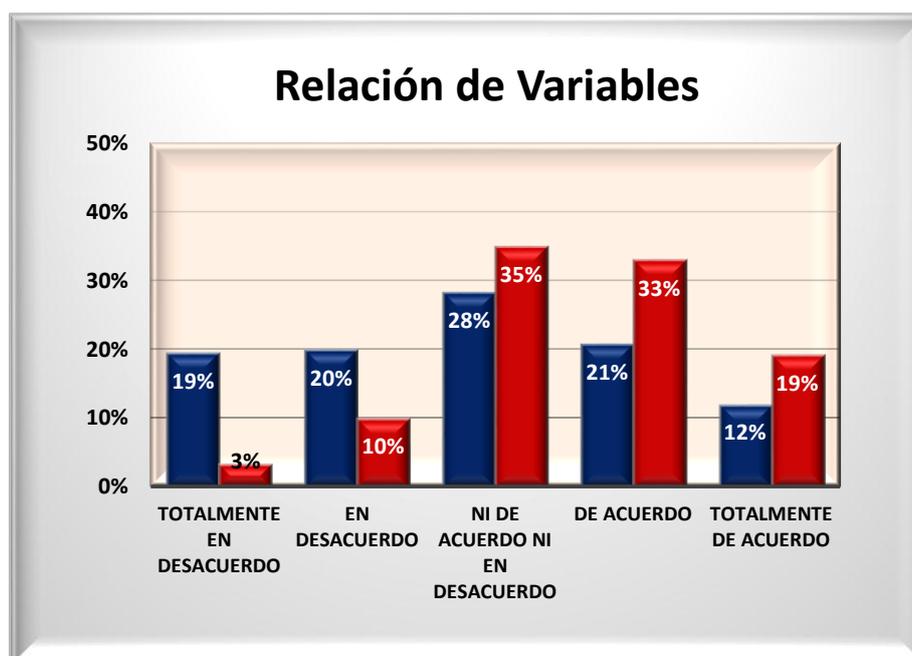


Figura N° 18: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para relacionar los aspectos que generan la rotación de personal y cómo influye en la productividad de los colaboradores de la empresa

Se puede apreciar que del total de encuestados tenemos un 35% que esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre su identificación y comodidad en la

empresa, por otro lado el 28% es indiferente a la parte remunerativa, sin embargo hay un 33% de acuerdo que se siente identificado para con la empresa y el trabajo que desempeña, mientras que el 21% cree que la parte remunerativa si es importante, asimismo un 10% está en desacuerdo y siente que no es valorado ni se siente identificado con la empresa, por el contrario el 20% opina que la parte remunerativa no está acorde al trabajo que desempeñan y que sus labores no son reconocidas. También se puede apreciar que un 19% está totalmente de acuerdo con la motivación y se siente identificado con la empresa, pero sólo un 12% reconoce que los sueldos son calculados correctamente y va acorde al mercado.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La rotación de personal es uno de los problemas que afectan a las empresas de hoy en día, y es considerado por Chiavenato como el ingreso y salida del personal en un periodo determinado en la empresa u organización, esto sucede porque muchos no saben controlar este índice, la cual también afecta la productividad de la empresa y por ende al colaborador.

Para demostrar y responder a la pregunta planteada en la presente investigación de qué manera la rotación de personal influye en la productividad del colaborador en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017, se ha encontrado que:

El coeficiente de Spearman es de 86.2%, el cual significa que hay una alta relación entre las dos variables en estudio, tal es así que para llegar a este resultado se ha tenido que analizar cada ítem para identificar los aspectos que generan la rotación de personal y los aspectos que influyen en la productividad del colaborador.

Para ello de acuerdo a los antecedentes que se ha citado, está demostrado que el Perú es uno de los países con el índice de rotación más alto, esto debido a que los colaboradores se encuentran en busca de cargos o posiciones que les permitan crecer en la parte profesional y personal, asimismo hoy en día hay mayor competitividad y el recurso humano se encuentra más capacitado y experimentado, por lo tanto no se conforma con algo simple y siempre está en busca de mejoras laborales.

De acuerdo al indicador para determinar el índice de rotación en la empresa para el periodo 2017, este arrojó un resultado de 27.5%, con lo cual demostramos que efectivamente el índice de rotación es alto, quiere decir que por cada 10 colaboradores, que logran ingresar a la empresa, 3 de ellos son los que no superan el periodo de prueba o no se adecuan al trabajo, llevándolos a tomar la decisión de dar un paso al costado y retirarse para dar oportunidad a otros que se encuentran en busca de trabajo.

En relación a las tesis citadas como antecedentes evidenciamos que hay diversos aspectos que generan la rotación de personal, y que las empresas o los directivos de ellas deberían enfocar en mejorar este índice ya que esto le beneficiará, porque ahorrarán costos y tiempo.

Asimismo en cuanto a los aspectos que influyen en la productividad del colaborador, se debe estar atento al desempeño de cada uno, ya que si estos no están identificados ni comprometidos con la empresa, no se logrará un resultado óptimo y por ende la empresa se verá afectada en rentabilidad y prestigio por la alta rotación que viene afrontando.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Después de haber analizado los resultados de la encuesta, se identifica que los aspectos que mayormente generan la rotación de personal es debido a que los colaboradores sienten que no pueden crecer dentro de la empresa y esto hace que se genere y contagie un malestar en el equipo, motivo por el cual deciden retirarse de la empresa, asimismo el tema monetario también es uno de los aspectos que impulsan al colaborador a decidirse a renunciar a la empresa, ya que está en búsqueda de mejores ofertas salariales, a pesar de que asumiría el riesgo por el tiempo de aprendizaje en otra empresa.
- 5.2.** Asimismo en cuanto a la variable dependiente y a los resultados obtenidos, se demuestra que los aspectos que influyen en la productividad es el hecho de cuan motivado, identificado y seguro se encuentra el colaborador con la empresa para desempeñar sus funciones.
- 5.3.** Al mayor índice rotación debido a que el colaborador busca mejores ofertas salariales, los que se ven perjudicados son los colaboradores que permanecen en la empresa, puesto que a ellos se les recarga el trabajo, por no contar con el recurso necesario para abastecer y cubrir la posición, asimismo mientras que los colaboradores nuevos ingresan, ellos también se tomaran un tiempo para poder aprender y estar a la expectativa de que si logra adaptarse al ritmo de trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Para disminuir el índice de rotación en la empresa SCI, se recomienda revisar la política salarial de los colaboradores, sobre todo de los gestores de campo quienes son el mayor número de head count, solo así podrán estar a la altura de las empresas que brindan similares servicios.

- 6.2.** En relación a disminuir los aspectos que influyen en la productividad del colaborador, se recomienda estar en mayor contacto con cada uno de ellos, realizar Feed back y coaching, ya que estas actividades los motivarán, y sentirán que son parte importante de la organización y que no solamente están preocupados por los resultados que puedan obtener, se debe recordar que una empresa logra llegar lejos, gracias al trabajo que realizan sus colaboradores, sin ellos no se trabajaría en equipo y por ende no se lograrían las metas.

- 6.3.** Se debe tomar conciencia que para que una empresa sea exitosa los números no lo hacen solos, sino todo el head count que labora en ella, y por ello se debe considerar ciertos aspectos donde se denote que efectivamente la empresa se preocupa por su recurso humano, para ello así como se exige excelentes resultados, también se debe brindar oportunidades para todos.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Acuña Y. & Ventura C. (2016) “Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa Cerámicos Lambayeque – Lambayeque 2015” (Nivel Pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.
- Aguilar V. (2015) “Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios S.A. de C.V” (Nivel Pregrado) Universidad Nacional Autónoma de México. Cuautitlán Izcalli, Edo. De México.
- Alcalde J. & Lalangui T. (2016) “Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la Gestión del Recurso Humano, e la empresa MW BUSINESS S.A.C. de Chiclayo en el 2014” (Nivel Pregrado) Universidad de Lambayeque. Chiclayo – Perú.
- Alva J. & Juárez J. (2014) “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014” (Nivel Pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.
- Arias L. & Heredia V. (2006) “Administración de Recursos Humanos: Para el Alto Desempeño”, Edit. Trillas. México. Sexta Edición.
- Arias F. (2006) “El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica”. Edit. Episteme. Caracas – Venezuela. Sexta Edición.
- Ávila J. (12 de marzo de 2013). Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Secretaria de Salud. Recuperado de http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/consentimiento_inf.html
- Ávila J. (25 de Abril de 2013). Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Secretaria de Salud. Recuperado de

<http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/confidencialidadInformacion.html>

Baldoni J. (July 04, 2013). Employee Engagement Does More Than Boost Productivity. Motivating People. Moxie: The Secret to Bold and Gutsy Leadership. Recuperado de <https://hbr.org/2013/07/employee-engagement-does-more>

Caldas A. (2016) “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque - 2015” (Nivel Pregrado) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque – Perú.

Chiavenato I. (2001) “Administración de Recursos Humanos”, Edit. Nomos S.A. Santafé de Bogotá, Colombia. Quinta Edición.

Criollo L. (2014) “Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A” (Nivel Pregrado) Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador.

Domínguez R. & Sánchez F. (2013) “Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013” (Nivel Pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

Drucker, P. (1981). “La gerencia de empresas”. México: Sudamérica.

Flores C. (23 de agosto de 2014). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. Correo. Recuperado de <http://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>

Flores J. (2016) “Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 - 2015” (Nivel Pregrado) Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua - Perú.

- Goleman D. (1999) “La Inteligencia Emocional en la Empresa”, Edit. Javier Vergara. 2 Edición.
- Grove, A. (1997). “Administración de Alto rendimiento. Barcelona”. España: Penguin Random House.
- Hernández R. (2014) “Metodología de la Investigación”, Edit. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. México. Sexta Edición.
- López E. & Sagastegui G. (2015) “Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa Constructora LCM Ingenieros S.A.C. en la ciudad de Lima – Año 2015” (Nivel Pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.
- Loquercio D. (2006). Turnover and retention. Recuperado de <https://www.chsalliance.org/files/files/Resources/Articles-and-Research/turnover-and-retention.pdf>
- Mino E. (2014) “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque” (Nivel Pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.
- MOF 2014 - 004 Manual de Organización y Funciones de Cobranzas y Verificaciones.
- Oliveira T. (12 de noviembre de 2006). Rotatividade de Pessoal – Turnover. Artigos. Recuperado de <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/rotatividade-de-pessoal-turnover/12932/>
- Pérez F. (2013) “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo” (Nivel

Pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.

Quispe S. (2014) “Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel” (Nivel Pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Ramírez A. (18 de diciembre de 2016). Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren. El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>

Redacción EC. (30 de julio de 2014). Rotación Laboral de ejecutivos en altos mandos alcanza el 25%. El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/rotacion-laboral-ejecutivos-altos-mandos-alcanza-25-346784>

Reh F. (October 09, 2017). Learn About the Cost of High Employee Turnover. The Balance. Recuperado de <https://www.thebalance.com/the-high-cost-of-high-employee-turnover-2276010>

Reynolds M. (2017). The Impact of HR on Turnover & Productivity. Chron. Recuperado de <http://smallbusiness.chron.com/impact-hr-turnover-productivity-60562.html>

Rodríguez C. (1993) “El nuevo escenario. La cultura de calidad y productividad en las empresas”, Edit. ITESO. Tlaquepaque, Jalisco, México. Primera edición.

Saldivia M. (2013) “Propuestas de intervención en la rotación de personal e la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de Conductores y Auxiliares de buses interurbanos” (Nivel Pregrado) Universidad Austral de Chile. Puerto Montt – Chile.

Súmate SCI. (2017) Recuperado de <http://www.sci.com.pe/>

Villegas F. (2012) “Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera” (Nivel Pregrado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción.

Zamora N. (2013) “Planeación Estratégica para disminuir los índices de rotación de personal de Tiendas OXXO” (Nivel Maestría) Instituto Tecnológico de la Paz. La Paz, Baja California Sur.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACIÓN/ MUESTRA	VARIABLES
Rotación de personal y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017	¿En qué medida la rotación de personal influye en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017?	Hi: Existe influencia significativa entre la rotación de personal en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017	Determinar la influencia de la rotación de personal en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017	Identificar los aspectos que generan la rotación de personal en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017	Tipo de investigación Descriptivo	Población. La población o Universo de esta investigación posee 58 colaboradores.	Independiente. Rotación de Personal
				Analizar los aspectos que influyen en la productividad de los colaboradores en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017	Diseño de investigación Transversal - Correlacional		
				Relacionar los aspectos que generan la rotación de personal y cómo influye en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017		Muestra. El tamaño de la muestra es de 38 colaboradores.	Dependiente. Productividad

Anexo 02: Matriz de Validación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. SUCURSAL CHICLAYO 2017

AUTOR (A):

LIZETTY VERA GUIMAREY

TITULO DE INSTRUMENTO

ESCALA PARA MEDIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. SUCURSAL CHICLAYO 2017

CRITERIOS: (C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N°	Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rotación de Personal												
1	Las actividades deportivas animan al equipo.											
2	Incentivo a mis compañeros a participar en las actividades motivadoras.											
3	Expreso mis opiniones, soy escuchado y valorado.											
4	Mis jefes comunican oportunamente los cambios y objetivos.											
5	Recomiendo a amistades para laborar en la empresa.											
6	Conoce el perfil y funciones antes de su ingreso.											
7	El periodo de evaluación es rápido y confiable.											
8	Se cuenta con personal capacitado y experimentado.											
9	Ingreso a planilla desde el primer día de labores.											
10	La permanencia en la empresa depende de mi trabajo.											
11	Las capacitaciones recibidas mejora el rendimiento del trabajo.											

37	Soy fuente de consulta para mis compañeros.											
38	Coopero con mis jefes y compañeros en actividades designadas.											
39	Me identifico con los valores y objetivos de la empresa.											
40	La empresa se interesa por sus colaboradores.											
41	Me brindan la oportunidad de encaminar tareas.											
42	El trato de mis jefes es respetuoso y comprensivo.											

FECHA :

EVALUADOR :

PROFESIÓN :

CENTRO LABORAL :

ESPECIALISTA EN EL ÀREA:

OBSERVACIONES :

.....

.....

SUGERENCIAS :

.....

.....

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI N°

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. SUCURSAL CHICLAYO 2017

AUTOR (A):

LIZETTY VERA GUIMAREY

TITULO DE INSTRUMENTO

ESCALA PARA MEDIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. SUCURSAL CHICLAYO 2017

CRITERIOS: (C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N°	Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rotación de Personal												
1	Las actividades deportivas animan al equipo.											
2	Incentivo a mis compañeros a participar en las actividades motivadoras.											
3	Expreso mis opiniones, soy escuchado y valorado.											
4	Mis jefes comunican oportunamente los cambios y objetivos.											
5	Recomiendo a amistades para laborar en la empresa.											
6	Conoce el perfil y funciones antes de su ingreso.											
7	El periodo de evaluación es rápido y confiable.											
8	Se cuenta con personal capacitado y experimentado.											
9	Ingreso a planilla desde el primer día de labores.											
10	La permanencia en la empresa depende de mi trabajo.											
11	Las capacitaciones recibidas mejora el rendimiento del trabajo.											

37	Soy fuente de consulta para mis compañeros.											
38	Coopero con mis jefes y compañeros en actividades designadas.											
39	Me identifico con los valores y objetivos de la empresa.											
40	La empresa se interesa por sus colaboradores.											
41	Me brindan la oportunidad de encaminar tareas.											
42	El trato de mis jefes es respetuoso y comprensivo.											

FECHA :

EVALUADOR :

PROFESIÓN :

CENTRO LABORAL :

ESPECIALISTA EN EL ÀREA:

OBSERVACIONES :

.....

.....

SUGERENCIAS :

.....

.....

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI N°

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. SUCURSAL CHICLAYO 2017

AUTOR (A):

LIZETTY VERA GUIMAREY

TITULO DE INSTRUMENTO

ESCALA PARA MEDIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. SUCURSAL CHICLAYO 2017

CRITERIOS: (C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N°	Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Facilidad		Observaciones D – M – E
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rotación de Personal												
1	Las actividades deportivas animan al equipo.											
2	Incentivo a mis compañeros a participar en las actividades motivadoras.											
3	Expreso mis opiniones, soy escuchado y valorado.											
4	Mis jefes comunican oportunamente los cambios y objetivos.											
5	Recomiendo a amistades para laborar en la empresa.											
6	Conoce el perfil y funciones antes de su ingreso.											
7	El periodo de evaluación es rápido y confiable.											
8	Se cuenta con personal capacitado y experimentado.											
9	Ingreso a planilla desde el primer día de labores.											
10	La permanencia en la empresa depende de mi trabajo.											
11	Las capacitaciones recibidas mejora el rendimiento del trabajo.											

37	Soy fuente de consulta para mis compañeros.											
38	Coopero con mis jefes y compañeros en actividades designadas.											
39	Me identifico con los valores y objetivos de la empresa.											
40	La empresa se interesa por sus colaboradores.											
41	Me brindan la oportunidad de encaminar tareas.											
42	El trato de mis jefes es respetuoso y comprensivo.											

FECHA :

EVALUADOR :

PROFESIÓN :

CENTRO LABORAL :

ESPECIALISTA EN EL ÀREA:

OBSERVACIONES :

.....

.....

SUGERENCIAS :

.....

.....

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI N°

Anexo 03: Instrumento

ESCALA PARA MEDIR EL NIVEL DE ROTACIÓN EN LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES SAC SUCURSAL CHICLAYO 2017

Objetivo: La presente encuesta tiene el propósito de poder identificar la influencia que existe entre la rotación de personal y la productividad en los colaboradores.

* El tiempo estimado para el desarrollo de la encuesta es de 5 a 8 minutos.

* Se solicita responder con sinceridad y objetividad, no existen respuestas correctas o incorrectas.

* El presente trabajo tiene carácter confidencial y será empleado con total discreción por el investigador.

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada una de la preguntas y marque con una X la alternativa que le parezca más adecuada, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

¡Se agradece tu participación!

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Alternativa de Respuesta				
	1	2	3	4	5
Rotación de Personal	1	2	3	4	5
1 Las actividades deportivas animan al equipo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Incentivo a mis compañeros a participar en las actividades motivadoras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Expreso mis opiniones, soy escuchado y valorado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Mis jefes comunican oportunamente los cambios y objetivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Recomiendo a amistades para laborar en la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Conoce el perfil y funciones antes de su ingreso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 El periodo de evaluación es rápido y confiable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Se cuenta con personal capacitado y experimentado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Ingreso a planilla desde el primer día de labores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 La permanencia en la empresa depende de mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Las capacitaciones recibidas mejora el rendimiento del trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 Realizo consultas sin temor a nada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 El sueldo percibido va acorde al trabajo desempeñado	<input type="radio"/>				
14 Las remuneraciones e incentivos son abonados oportunamente.	<input type="radio"/>				
15 La tabla comisional esta acorde al mercado	<input type="radio"/>				
16 Las comisiones son calculadas efectivamente.	<input type="radio"/>				
17 Percibo los beneficios de acuerdo a ley.	<input type="radio"/>				
18 Cuento con un seguro adicional por el riesgo de mi trabajo	<input type="radio"/>				
19 Mi trabajo es reconocido cuando logro los objetivos planteados.	<input type="radio"/>				
20 Se realizan reuniones de evolución de trabajo	<input type="radio"/>				
21 Las instalaciones son amplias y seguras.	<input type="radio"/>				
22 Desarrollo mi trabajo en un área cómoda e iluminada.	<input type="radio"/>				
23 Estoy satisfecho en la empresa y no pienso renunciar.	<input type="radio"/>				
24 Puedo desarrollarme y lograr mi crecimiento profesional.	<input type="radio"/>				
25 El trabajo/carga diario(a) es accesible.	<input type="radio"/>				
26 Cuento con las herramientas necesarias para desempeñar mis labores.	<input type="radio"/>				
27 Se respetan los horarios de trabajo.	<input type="radio"/>				
28 Organizo mi carga laboral y administro mis tiempos.	<input type="radio"/>				
Productividad	1	2	3	4	5
29 Mis aportes son valorados en el equipo de trabajo.	<input type="radio"/>				
30 Busco mejores ofertas laborales, donde mi trabajo sea valorado.	<input type="radio"/>				
31 Soy promovido por el trabajo que desempeño.	<input type="radio"/>				
32 Estoy capacitado para asumir nuevas funciones.	<input type="radio"/>				
33 Tengo confianza en el trabajo que desempeño.	<input type="radio"/>				
34 Estoy conforme en el cargo que desempeño	<input type="radio"/>				
35 Me siento orgulloso de pertenecer a una gran empresa.	<input type="radio"/>				
36 Brindo un servicio de calidad a nuestros clientes.	<input type="radio"/>				
37 Soy fuente de consulta para mis compañeros.	<input type="radio"/>				
38 Coopero con mis jefes y compañeros en actividades designadas.	<input type="radio"/>				
39 Me identifico con los valores y objetivos de la empresa.	<input type="radio"/>				
40 La empresa se interesa por sus colaboradores.	<input type="radio"/>				
41 Me brindan la oportunidad de encaminar tareas.	<input type="radio"/>				
42 El trato de mis jefes es respetuoso y comprensivo.	<input type="radio"/>				

¡Muchas Gracias por su participación!

Anexo 04: Desarrollo de Ítems de la encuesta aplicada

Tabla 16

Las actividades deportivas animan al equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
En desacuerdo	0	0%	0%	5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	18%	18%	24%
De acuerdo	13	34%	34%	58%
Totalmente de acuerdo	16	42%	42%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 19: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 17

Incentivo a mis compañeros a participar en las actividades motivadoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
En desacuerdo	2	5%	5%	8%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	21%	21%	29%
De acuerdo	19	50%	50%	79%
Totalmente de acuerdo	8	21%	21%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 20: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 18
Expreso mis opiniones, soy escuchado y valorado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
En desacuerdo	4	11%	11%	16%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	26%	26%	42%
De acuerdo	17	45%	45%	87%
Totalmente de acuerdo	5	13%	13%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

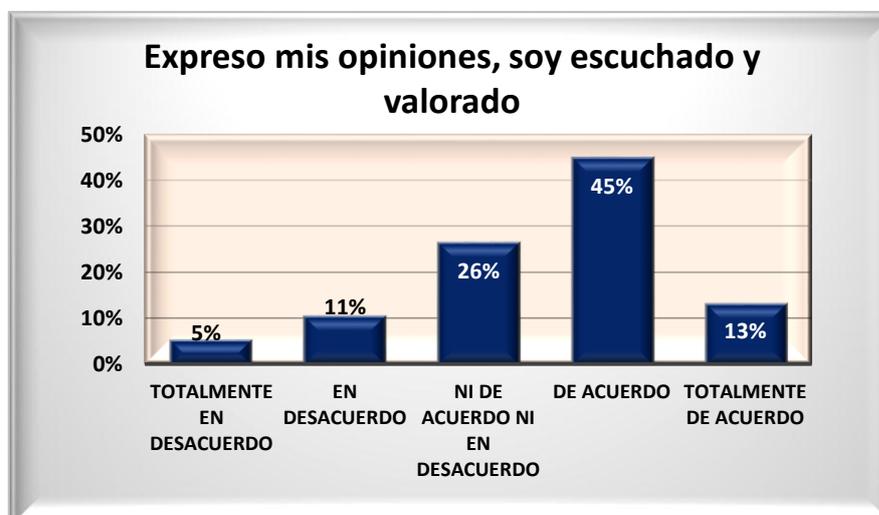


Figura N° 21: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 19

Mis jefes comunican oportunamente los cambios y objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	1	3%	3%	3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	26%	26%	29%
	De acuerdo	19	50%	50%	79%
	Totalmente de acuerdo	8	21%	21%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

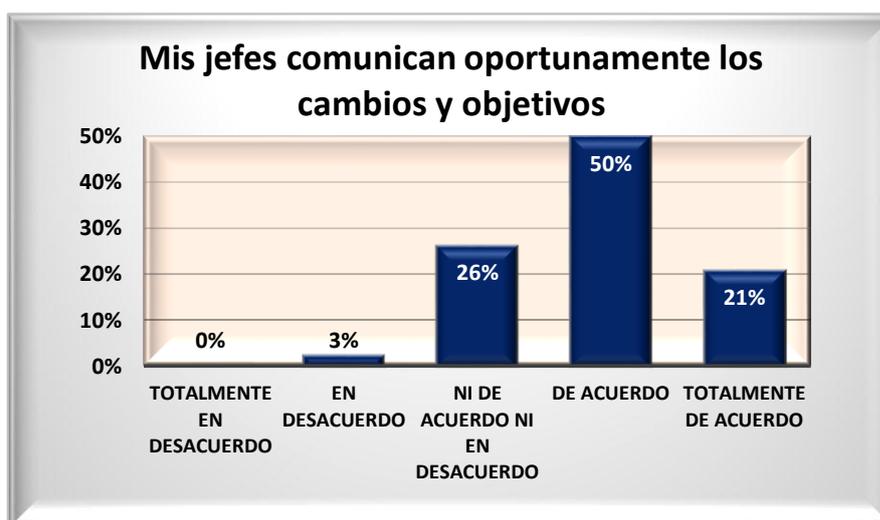


Figura N° 22: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 20

Recomiendo a amistades para laborar en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	3	8%	8%	8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24%	24%	32%
	De acuerdo	19	50%	50%	82%
	Totalmente de acuerdo	7	18%	18%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

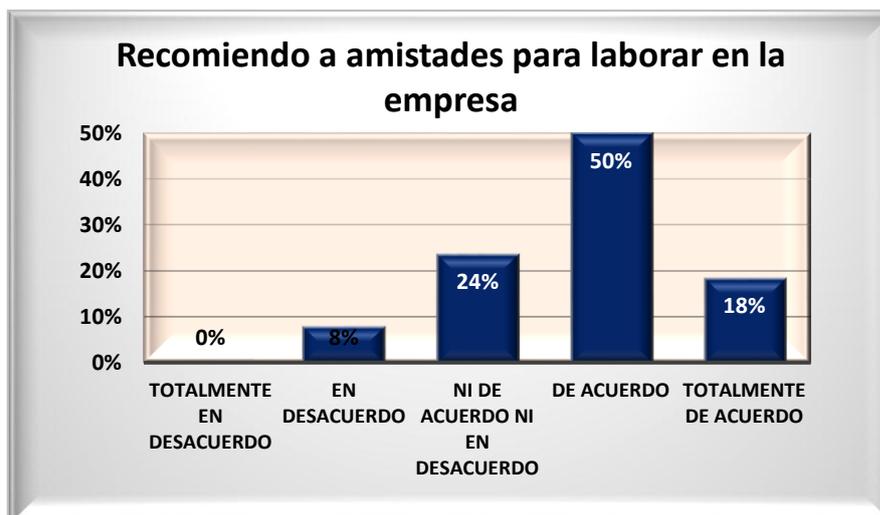


Figura N° 23: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 21
Conoce el perfil y funciones antes de su ingreso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
En desacuerdo	0	0%	0%	5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	32%	32%	37%
De acuerdo	17	45%	45%	82%
Totalmente de acuerdo	7	18%	18%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

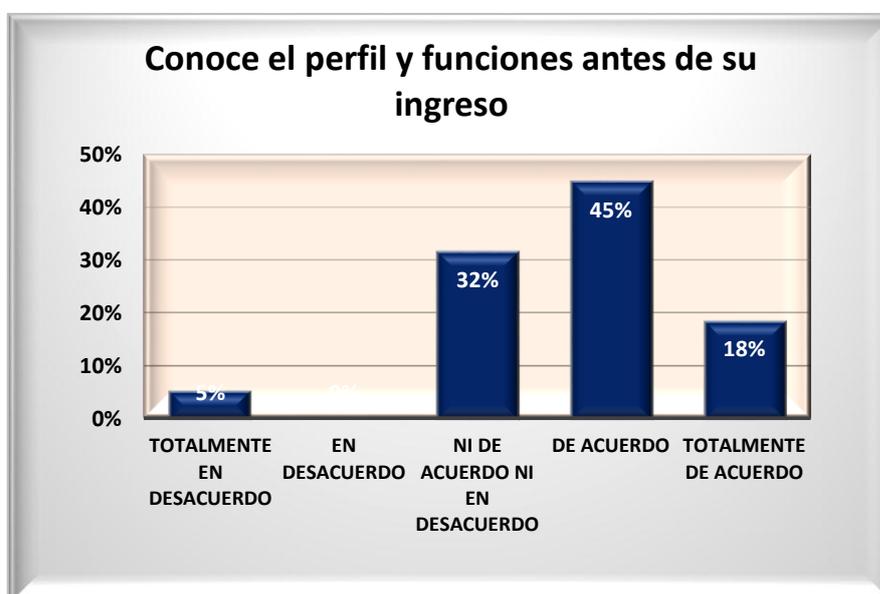


Figura N° 24: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 22
El periodo de evaluación es rápido y confiable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	3	8%	8%	8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34%	34%	42%
	De acuerdo	19	50%	50%	92%
	Totalmente de acuerdo	3	8%	8%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

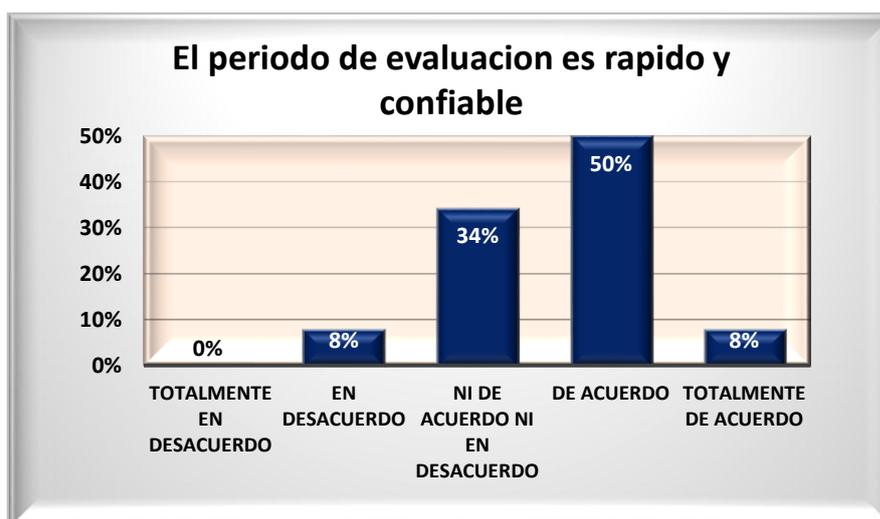


Figura N° 25: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 23
Se cuenta con personal capacitado y experimentado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	2	5%	5%	5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34%	34%	39%
	De acuerdo	19	50%	50%	89%
	Totalmente de acuerdo	4	11%	11%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 26: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 24
Ingreso a planilla desde el primer día de labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	1	3%	3%	3%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5%	5%	8%
De acuerdo	13	34%	34%	42%
Totalmente de acuerdo	22	58%	58%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 27: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 25

La permanencia en la empresa depende de mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
	En desacuerdo	2	5%	5%	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	18%	18%	29%
	De acuerdo	17	45%	45%	74%
	Totalmente de acuerdo	10	26%	26%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 28: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 26

Las capacitaciones recibidas mejora el rendimiento del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	0	0%	0%	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	32%	32%	32%
	De acuerdo	13	34%	34%	66%
	Totalmente de acuerdo	13	34%	34%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

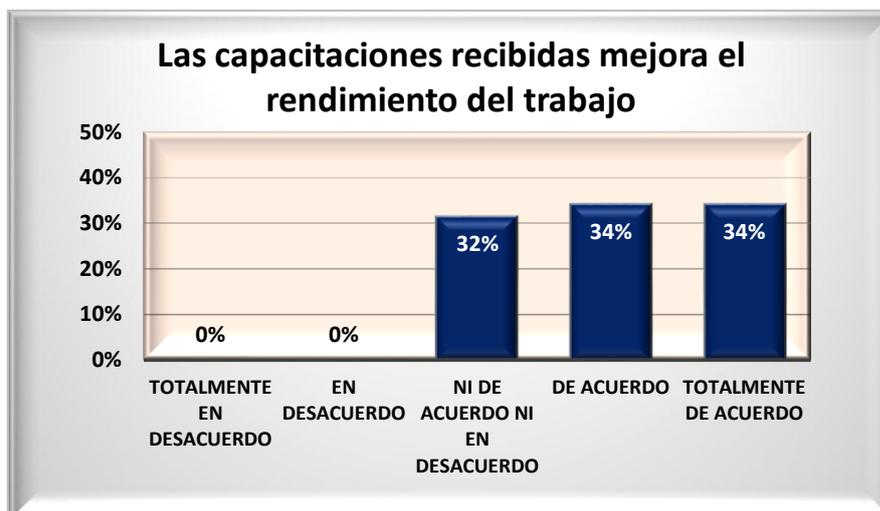


Figura N° 29: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 27

Realizo consultas sin temor a nada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
En desacuerdo	3	8%	8%	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16%	16%	29%
De acuerdo	22	58%	58%	87%
Totalmente de acuerdo	5	13%	13%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 30: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 28
Las remuneraciones e incentivos son abonados oportunamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	8%	8%	8%
	En desacuerdo	6	16%	16%	24%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13%	13%	37%
	De acuerdo	13	34%	34%	71%
	Totalmente de acuerdo	11	29%	29%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 31: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 29
Percibo los beneficios de acuerdo a ley

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
	En desacuerdo	0	0%	0%	3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	26%	26%	29%
	De acuerdo	16	42%	42%	71%
	Totalmente de acuerdo	11	29%	29%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

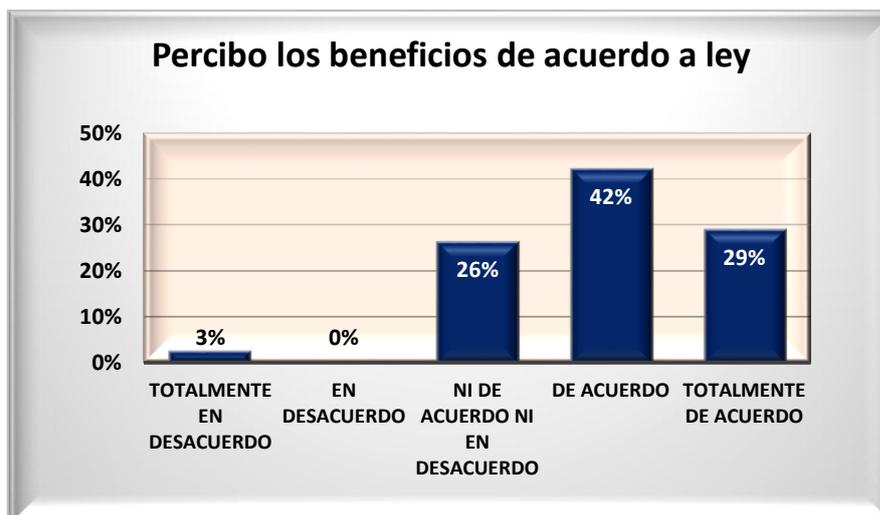


Figura N° 32: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 30
Se realizan reuniones de evolución de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
En desacuerdo	6	16%	16%	21%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24%	24%	45%
De acuerdo	14	37%	37%	82%
Totalmente de acuerdo	7	18%	18%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

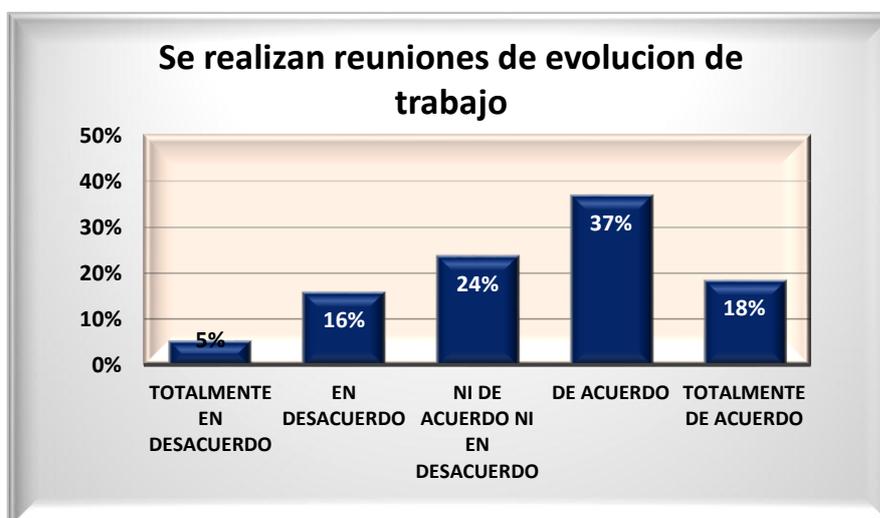


Figura N° 33: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 31
Las instalaciones son amplias y seguras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
	En desacuerdo	1	3%	3%	8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24%	24%	32%
	De acuerdo	21	55%	55%	87%
	Totalmente de acuerdo	5	13%	13%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 34: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 32
Desarrollo mi trabajo en un área cómoda e iluminada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
	En desacuerdo	1	3%	3%	8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	18%	18%	26%
	De acuerdo	21	55%	55%	82%
	Totalmente de acuerdo	7	18%	18%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 35: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 33
Estoy satisfecho en la empresa y no pienso renunciar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	8%	8%
	En desacuerdo	1	3%	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29%	39%
	De acuerdo	13	34%	74%
	Totalmente de acuerdo	10	26%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 36: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 34
El trabajo/carga diario(a) es accesible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
	En desacuerdo	3	8%	8%	13%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24%	24%	37%
	De acuerdo	17	45%	45%	82%
	Totalmente de acuerdo	7	18%	18%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

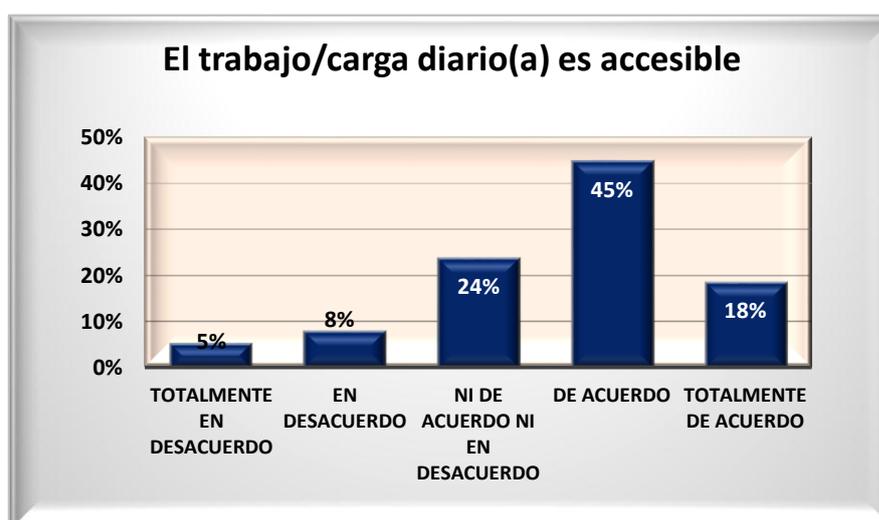


Figura N° 37: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 35
Cuento con las herramientas necesarias para desempeñar mis labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	5%	5%	5%
	En desacuerdo	7	18%	18%	24%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24%	24%	47%
	De acuerdo	15	39%	39%	87%
	Totalmente de acuerdo	5	13%	13%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 38: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal

Tabla 36
Se respetan los horarios de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	11%	11%
	En desacuerdo	4	11%	21%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29%	50%
	De acuerdo	13	34%	84%
	Totalmente de acuerdo	6	16%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 39: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 37
Organizo mi carga laboral y administro mis tiempos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
	En desacuerdo	0	0%	0%	3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16%	16%	19%
	De acuerdo	19	50%	51%	70%
	Totalmente de acuerdo	11	29%	30%	100%
TOTAL		37	97%	100%	
Perdidos	Sistema	1	3%		
	TOTAL	38	100%		

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 40: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para identificar los aspectos que generan la rotación de personal.

Tabla 38
Mis aportes son valorados en el equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	3	8%	8%	8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29%	29%	37%
	De acuerdo	17	45%	45%	82%
	Totalmente de acuerdo	7	18%	18%	100%
TOTAL		38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

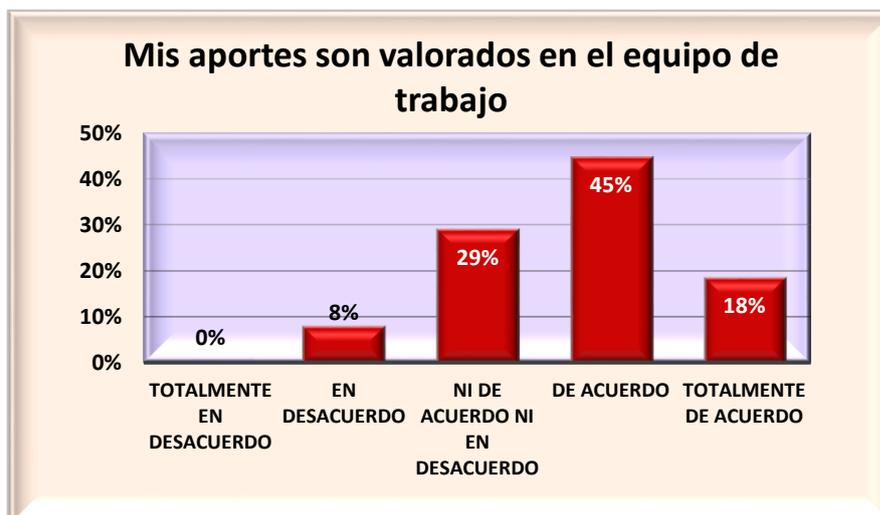


Figura N° 41: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 39
Estoy capacitado para asumir nuevas funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	3	8%	8%	8%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11%	11%	18%
De acuerdo	19	50%	50%	68%
Totalmente de acuerdo	12	32%	32%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 42: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 40
Tengo confianza en el trabajo que desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	1	3%	3%	3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8%	8%	11%
	De acuerdo	21	55%	55%	66%
	Totalmente de acuerdo	13	34%	34%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 43: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 41
Brindo un servicio de calidad a nuestros clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
	En desacuerdo	2	5%	5%	5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8%	8%	13%
	De acuerdo	20	53%	53%	66%
	Totalmente de acuerdo	13	34%	34%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

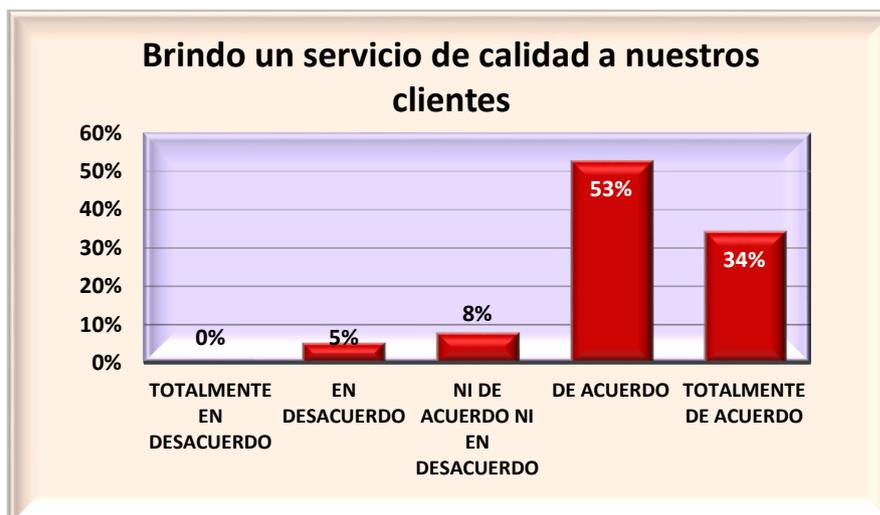


Figura N° 44: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 42
Soy fuente de consulta para mis compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
En desacuerdo	2	5%	5%	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8%	8%	16%
De acuerdo	15	39%	39%	55%
Totalmente de acuerdo	17	45%	45%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 45: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 43
Coopero con mis jefes y compañeros en actividades designadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	1	3%	3%	3%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5%	5%	8%
De acuerdo	18	47%	47%	55%
Totalmente de acuerdo	17	45%	45%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 46: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 44
Me identifico con los valores y objetivos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
En desacuerdo	1	3%	3%	5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13%	13%	18%
De acuerdo	17	45%	45%	63%
Totalmente de acuerdo	14	37%	37%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 47: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad

Tabla 45
La empresa se interesa por sus colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	13%	13%
	En desacuerdo	4	11%	24%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29%	53%
	De acuerdo	13	34%	87%
	Totalmente de acuerdo	5	13%	100%
TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 48: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 46
Me brindan la oportunidad de encaminar tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
	En desacuerdo	7	18%	18%	21%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24%	24%	45%
	De acuerdo	17	45%	45%	89%
	Totalmente de acuerdo	4	11%	11%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N°49: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.

Tabla 47
El trato de mis jefes es respetuoso y comprensivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	3%
	En desacuerdo	2	5%	5%	8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	26%	26%	34%
	De acuerdo	15	39%	39%	74%
	Totalmente de acuerdo	10	26%	26%	100%
	TOTAL	38	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 50: Evaluación dirigida a los colaboradores SCI Chiclayo, para analizar los factores que influyen en la productividad.