



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Relación de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017”

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

**AUTORA:**

Liz Karina Cruz Herrera

**ASESORA:**

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

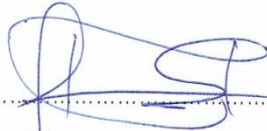
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**TARAPOTO – PERÚ**


**2017**

## Página del jurado



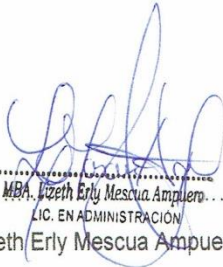
MG. Julio Escalante Torres

Presidente



MBA. Tercero Fasanando Puyo

Secretaría  
MBA. Tercero Fasanando Puyo  
Lic. en Administración



MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

Vocal

## **Dedicatoria**

A mis padres Clemente Cruz Huaman y Leonor Herrera Bermeo, los seres que hicieron todo en esta vida para que yo pueda ver alcanzada mi meta; ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles, brindándome dignos ejemplos de superación y entrega.

A mis hermanos Abel, Segundo, Wilberto, Alipio, José, Maria Socorro, Manuel, Doris, Duberlid y Cesar que en paz descanse.

## **Agradecimiento**

A la luz divina, por guiarme e iluminarme en cada paso que doy. A aquel que nos fortalece y reconforta: Dios.

Al Lic. Leonardo Mauricio Santos Ortega, por haberme sembrado el deseo de superación, triunfo y anhelo en la vida, por compartir sus conocimientos, su tiempo y su apoyo incondicional.

A la empresa Amazon Security Perú SRL, quien me dio la oportunidad de aplicar mi trabajo de investigación

A mis maestros y asesores que intervinieron con sus experiencias y sabidurías en formarme como una persona de bien, preparada para los desafíos y retos de esta vida.

Para mis familiares, amigos y compañeros de trabajo que en algún momento me impulsaron a seguir adelante.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Liz Karina Cruz Herrera, identificada con DNI N° 46847626, con la finalidad de cumplir con las disposiciones vigentes que se encuentran enmarcadas dentro del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, y Escuela Profesional de Administración; declaro bajo juramento que los datos, así como la información que se encuentra contenida en el presente informe de tesis es auténtica y veraz.

Por lo que someto el informe a evaluación, según lo dispuesto dentro de las normas académicas de la Universidad César Vallejo, haciéndome responsable de las decisiones que tome el jurado frente a aspectos negativos como falsedad del contenido, ocultamiento u omisión de información, entre otros.

Tarapoto, 07 de diciembre de 2017.



Liz Karina Cruz Herrera

DNI N°46847626

## **Presentación**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Durante el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Me dirijo ante ustedes para someter a vuestros criterios la presente Tesis titulada “Relación de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017”; con la finalidad de determinar la relación entre las variables de materia de estudio.

Para el desarrollo y culminación de la tesis conté con el apoyo de la Empresa Amazon Security Perú SRL, y así cumplir con los requisitos que me permitan adquirir el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice De Tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas con la rotación de personal y el desempeño laboral. 19	
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio .....	28
1.6. Hipótesis .....	30
1.7. Objetivos .....	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación .....	31
2.2. Variables, operacionalización.....	32
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 34	
2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos .....	35
III. RESULTADOS .....	37
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES .....	52
VII. REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	56

Anexo 01: Instrumentos .....	57
Anexo 02: Validación de los Instrumentos .....	60
nexo 03: Matriz de Consistencia metodológica.....	63
FOTOGRAFÍAS.....	64

### **Índice De Tablas**

Tabla 1. Variables y operacionalización .....	33
Tabla 2. Población y muestra .....	34
Tabla 3. Técnicas e instrumentos .....	34
Tabla 4. Niveles de rotación de personal .....	36
Tabla 5. Rotación en la dimensión de personal.....	37
Tabla 6. Rotación en la dimensión organizacional .....	38
Tabla 7. Rotación en la dimensión ambiental.....	39
Tabla 8. Niveles de Desempeño laboral.....	40
Tabla 9. Desempeño en la dimensión relaciones interpersonales .....	41
Tabla 10. Desempeño en la dimensión capacidad de aprendizaje .....	42
Tabla 11. Desempeño en la dimensión habilidad de juicio.....	43
Tabla 12. Desempeño en la dimensión atención de los usuarios en general .....	44
Tabla 13. Tabla de contingencia rotación de personal * desempeño laboral .....	45
Tabla 14. Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov .....	46
Tabla 15. Relación de la muestra no paramétrica de Rho Spearman.....	46



## Índice de figuras

Figura 1. Resultado niveles de rotación de personal .....	36
Figura 2. Resultado rotación en la dimensión de personal .....	37
Figura 3. Resultado rotación en la dimensión organizacional.....	38
Figura 4. Resultado rotación en la dimensión ambiental .....	39
Figura 5. Resultado niveles del desempeño laboral .....	40
Figura 6. Resultado desempeño en la dimensión relaciones interpersonales .....	41
Figura 7. Resultado desempeño en la dimensión capacidad de aprendizaje .....	42
Figura 8. Resultado desempeño en la dimensión habilidad de juicio .....	43
Figura 9. Resultado desempeño en la dimensión atención a los usuarios .....	44
Figura 10. Tabla de contingencia de rotación personal y desempeño laboral.....	45

## RESUMEN

En la investigación titulada: Relación de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017. El tipo de investigación fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 35 trabajadores, es decir, es censal y el muestreo fue no probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información se utilizó encuestas y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios, técnicas que se validaron a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.555$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, el valor  $p = 0,000$ . Además, a un nivel del 5% de significancia, se rechaza la hipótesis nula, ya que  $p < 0,05$ , por lo que se concluye la existencia de la relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

**Palabras clave:** Rotación de personal, desempeño laboral.

## ABSTRACT

Entitled research: relationship of staff turnover and job performance of Amazon Security Perú enterprise security agents SRL, from the city of Tarapoto, 2017 period, had as general objective was to determine the relationship between the rotation of staff and job performance of the agents of the company Amazon Security Peru SRL, from the city of Tarapoto, period 2017. The type of investigation was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was composed of 35 workers i.e. is Census and sampling was not probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments techniques that were validated through expert judgments and determining their reliability through the Cronbach's Alpha statistic. The test results of Spearman Rho, where the value of the correlation coefficient is ( $r = 0.555$ ) indicating a correlation positive moderate, in addition the value of  $P = 0.000$  is less at the  $P = 0.05$  and thus the relationship is significant at the 95% and it is rejected the null hypothesis ( $H_0$ ), assuming that there is a significant relationship between turnover and the job performance of the agents of the company Amazon Security Peru SRL, from the city of Tarapoto, from the city of Tarapoto, period 2017.

**Key words:** rotation of staff, work performance.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el transcurso de los años la rotación laboral en el Perú presenta niveles altos de rotación, (Ipsos, 2013), según la revista Gestión en promedio la rotación de trabajadores en el país es del 15%. La cifra ideal es de 7%, el sector servicios tiene la tasa de rotación más alta que representa un 18.6% en promedio. Los datos resaltantes son: El 53% deja la empresa para irse a la competencia, el 44% busca empresas de otros sectores, un 13% son ejecutivos que apuntan ir a sus clientes y el 2% apuntan al sector público.

Como se puede apreciar los altos niveles de rotación de personal afecta seriamente a la organización, entendiéndose como rotación de personal a la salida o ingreso de colaboradores de la empresa ya sea por voluntad propia (renuncia, abandono de trabajo u otro motivo) o por decisión de la empresa (término de contrato, reducción de personal u otros), a todo esto, nos referiremos en adelante como “Rotación de Personal”.

En relación con el desempeño laboral, los profesionales con habilidades y conocimientos son los más difíciles de mantener o retener en las innumerables empresas, aquí es donde los empleados llevan un criterio de estadía y permanencia en la valoración de sus (Salarios, Oportunidades, y Clima laboral), pues estos puntos no suelen coincidir teniendo como desenlace la renuncia de los trabajadores generando malestar en la gestión administrativa de cada empresa. También se indica que los empleados no renuncian por causa del trabajo sino a la mala gestión y malas actitudes de los gerentes o supervisores, pues algunos empleados buscan crecer profesionalmente. Figuran otros motivos teniendo en cuenta como la desmotivación, desacuerdo e incompatibilidad y un mal clima de trabajo.

Las empresas preocupadas de una manera especial por el capital humano, su bienestar y ofrecer oportunidades de crecimiento, buscan mecanismos para motivar que promuevan un desempeño adecuado en

sus actividades, de esta manera lograr un crecimiento profesional y personal, además contribuyen a que los colaboradores permanezcan por muchos años laborando en la organización y disminuya la rotación de personal.

En el Sector Servicios de Seguridad Privada ha crecido de manera considerable, pero ese crecimiento no ha sido ordenado y ello se debe a factores como la alta rotación del personal. La rotación del personal es considerada como un dilema para estos tiempos que por carácter específico se debe a un sentido de permanencia en las empresas; los factores que mayor incidencia tiene y afecta a la alta tasa de rotación en las empresas de este rubro son: Sueldos, Credibilidad en sus empleadores y trato de personal.

La empresa Amazon Security Perú SRL que se encuentra dentro del sector de seguridad no es ajena a la problemática del alto índice de rotación.

Según Chiavenato (2007), para determinar el índice de rotación del personal se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{S \times 100}{PE}$$

Donde:

S = Separación de personal (Por iniciativa de la organización y la iniciativa de los colaboradores) en el periodo considerado.

PE = Personal empleado promedio en el periodo considerado.

Esta fórmula es utilizada para analizar el retiro de colaboradores y las causas, en este cálculo de índice de rotación no se consideran el ingreso (entradas) se considera solamente las separaciones ya sean por iniciativa de la organización o de los empleados.

En el caso de Amazon la rotación de personal en los últimos seis meses (de enero a junio del 2017) es de 66.67%, es por ello que, ante este inusual índice de rotación de personal la empresa ha analizado los motivos que estos generan, habiendo determinado que el sueldo es uno de los principales motivos, seguidos de falta de capacitación y/o especialización para desempeñar funciones en el puesto, la falta de credibilidad en la empresa, atención a sus problemáticas personales, oportunidades de ascenso, el clima laboral, identificación con el personal y la falta de interés de los empleadores, son los principales motivos de rotación de personal.

Otra de las causas que influye y que se relaciona con el índice de rotación de personal es el desempeño laboral. En los estudios realizados por Amazon Security del Perú S.R.L. en el campo de desempeño laboral los factores que más afecta es la disciplina, con empleados indisciplinados que vienen con malas costumbres en su comportamiento al no cumplir con los horarios de ingreso y salida o incumplir con las actividades diarias en su servicio se ha vuelto un factor grandemente negativo y sobre todo que esta forma de actuar es diseminado y adoptado por trabajadores nuevos que se incorporan por primera vez a la empresa, seguido por la falta de relación interna o externa donde prima el yoista, además de la falta de iniciativa laboral donde el trabajador espera que le tienen que decir todo lo que tiene que hacer y a esto se suma la actitud frente al trabajo ganándoles el desgano y el poco interés que ponen. Entonces, esperan una sola oportunidad para migrar a otra organización o a una sola llamada de atención por el empleador para tomar la decisión de irse de la organización, y esto no solo afecta económicamente a la organización, sino sobre todo afecta el prestigio de la organización ante el cliente, porque repercute en la calidad del servicio que se brinda.

## 1.2. Trabajos previos

### A nivel internacional

- Vallejo (2014), en su investigación titulada: *La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los guardias de seguridad en la empresa Vicoso Cia Ltda.* (Tesis de Pre – Grado) Universidad Central Del Ecuador – 2014. Llegó a la siguiente conclusión: Según su hipótesis indica que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal, resulta ser un factor preciso en los niveles de rotación de personal ya que se pudo establecer que los niveles de insatisfacción laboral son altos, reflejando un alto índice de rotación de personal. La investigación tiene la posesión de proponer una orientación contundente que nos facilita elaborar idea clara en base a los resultados de acuerdo a las variables que se ha deliberado.
- Veloz (2015), en su investigación titulada: *La Rotación de personal y la Productividad de los colaboradores de Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato* (Tesis de Pre – Grado). Universidad Técnica de Ambato Ecuador, 2015. Llegó a la siguiente conclusión: La empresa no cuenta con herramientas para el respectivo reclutamiento a causa de la falta de conocimiento y voluntad por parte del responsable del área, y que las relaciones interpersonales debido a que la preocupación por parte del trabajo es personal y no por el trabajo en equipo por tal motivo explica que la productividad no mejora. Conforme a la investigación obtuvo un aporte importante que mediante los instrumentos de recolección de datos y por medio de los resultados obtenidos después de haberlos aplicado se podrá emplear una discusión y analizar el nivel de relación que presentan las variables expuestas.
- Jácome (2015), en su investigación titulada: *La rotación de personal y su incidencia en el desempeño laboral del área de producción en la Florícola Inverflower del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua* (Tesis de Pre – Grado). Universidad Técnica de Ambato – Ecuador 2015. Llegó a la

siguiente conclusión: El proceso de selección no es frecuente, ya que la empresa carece de herramientas para el respectivo proceso donde no se puede medir con claridad el perfil de cada trabajador causando problemas administrativos. Conforme a lo concluido, se puede percibir con claridad la deficiencia que se presentan en el problema propuesto y para llegar a este resultado es necesario aplicar un instrumento de recolección de datos que se denomina encuesta y por medio de esto medir el nivel de relación de presentan los factores de rotación y el desempeño laboral de la empresa en estudio.

- Romero (2013), en su investigación 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* (Tesis de Pre – Grado) Universidad Austral de Chile Puerto Montt – 2013. Llegó a la siguiente conclusión: Que las relaciones interpersonales presentan rasgos malos en base a la responsable (jefes) y el personal que labora. También concluye que la totalidad de los empleados presentan índices de inseguridad en sentirse parte de la institución que pertenecen. Existe un porcentaje del 50% que indica que no existe compañerismo, esto infiere en gran parte al ambiente laboral. La investigación nos accede a poseer una guía para dar inicio al desarrollo del proyecto, donde se considerará el nivel de desempeño que presenten, empleando los principales indicadores para la determinación del nivel de relación que presentan las variables.

### **A nivel nacional**

- Arroyo (2016), en su investigación titulada: *Satisfacción Laboral y Rotación del personal que Labora en el área de servicios de las Agencias del SCOTIABANK en el distrito de Trujillo entre 2015 – 2016* (Tesis de Pre – Grado) Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú 2016. Llegó a la siguiente conclusión: Que las variables que fueron sometidos a un proceso de investigación presentan estadísticamente una relación



determinada como inversa esto quiere decir que, cuando una variable suele subir la otra tiene la condición de bajar, se expresó un porcentaje de 66% en la primera variable en base a las dimensiones establecidas y se presente un 30% en un desacuerdo lo que quiere decir que existe un personal insatisfecho. La investigación tiene la propiedad de brindarnos una orientación donde se puede observar que existe una relación contundente que nos habilita en poder elaborar una discusión en base a resultados conforme a las variables que se ha planteado.

- Flores (2016), en su investigación titulada: *Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015* (Tesis de Pre – Grado) Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua – Perú 2016. Llegó a la siguiente conclusión: Que la primera variable de rotación de personal presentó un efecto negativo para la caja municipal donde el desarrollo de cuadros se demostró que a medida que el número de rotación sube nuestro margen de utilidad disminuye considerablemente, debiendo que el personal que suelen retirarse de las empresas cuenta con conocimientos y experiencias de acuerdo a los años trabajados, generando un desbalance económico para la empresa. La investigación nos orienta a adecuarnos al estudio propuesto, reconociendo que existe una similitud en el campo de trabajo, está claro que a través de las conclusiones propuestas se determina que existe una relación entre la rotación laboral y el desempeño.
- Panta (2015), en su investigación titulada: *Análisis del Clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de la plana docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la Ciudad de Chiclayo* (Tesis de Pre – Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo 2015. Llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación leve entre el clima organizacional y desempeño laboral. El clima organizacional que presentan los docentes es completamente autoritario e indicó que esta razón es muy mala, donde la mayor parte de las decisiones se toma en la cima de la organización; la plana de docentes no cuenta con

oportunidades en la participación de actividades grupales. La investigación nos accede a una orientación a la problemática planteada, pues mediante las conclusiones que han propuesto se presenta una perspectiva que se determina que existe una relación entre las variables.

- Mino (2014), en su investigación titulada: *Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque* (Tesis de Pre – Grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú 2014. Llegó a la siguiente conclusión: Que el grado de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es baja, y se dedujo en un 0.281 en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1, generando una respuesta más contundente. También se llegó a concluir que el compromiso y la falta de equipo desencadena un clima organizacional desfavorable influyente en el servicio a los clientes. La investigación nos brinda un alcance en base a información contundente a la relación que presenta el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, de este modo poder emplearlo en el campo y por medio de resultados llegar a concluirlo.

### **A nivel local**

- Huamán (2015), en su investigación titulada: *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015* (tesis de Pos – grado). Realizado en la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú 2015. Llegó a la siguiente conclusión: Con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales durante el primer semestre del año 2015, determinó en un nivel medio, puesto que las metas se vienen cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento de los procedimientos no son ejecutados adecuadamente, por otro lado, la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, y este hecho también afecta al trabajo en equipo del personal, así mismo su satisfacción es baja.

- Ayala (2014), en su investigación titulada: *Evaluación del Desempeño Laboral aplicado a los Colaboradores de orvisa en la sucursal Bagua Grande y su Beneficios en el año 2013* (tesis de Pre – grado). Realizado en la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Llegó a la siguiente conclusión: Que la técnica de evaluación de desempeño prevalece en el diseño del instrumento de medición establecida por la empresa investigada, además pudo determinar que el modelo de evaluación es una buena técnica; pero está aplicando con deficiencias en cuanto al conocimiento que debe tener el personal acerca de la divulgación e información del proceso de evaluación de competencias.

### **1.3. Teorías relacionadas con la rotación de personal y el desempeño laboral.**

#### **1.3.1 Rotación de personal**

Chiavenato (2007) manifiesta que:

La rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación entre el personal de una organización y su ambiente, en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente está definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. (p. 5)

Eso quiere decir que la rotación de personal es provocada por la organización al decidir cambiar a colaboradores deficientes por más eficientes, en este caso si la pérdida de los recursos humanos es provocada en gran parte por la organización entonces se podrá identificar los motivos que genera la rotación del personal

#### **Factores Externos**

Situación de la oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado.

- Coyuntura económica.
- Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, etcétera.

## **Factores Internos**

- Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- Política de prestaciones de la organización.
- Tipo de relaciones humanas dentro de la organización.
- Moral del personal de la organización.
- Oportunidades de crecimiento profesional.
- Cultura organizacional.
- Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal
- Política salarial de la organización.
- Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización.

### **1.3.1.1 Factores de rotación**

Gómez (2008) manifiesta que:

La rotación de trabajo es la asignación dirigida a los empleados en base a las habilidades que presenten. Uno de los rasgos que caracteriza la rotación es la experiencia que presentan cada trabajador trayendo consigo una flexibilidad para delegar una trayectoria profesional, a causa de esto la experiencia llega a ser más profunda en base a las diferentes funciones donde ellos se desarrollan profesionalmente, dando lugar a empleados con una formación elevada y cuantificada. Suelen presentar programas de rotación de trabajo con desventajas donde figura que existen empleados que no quieren con la especialización en algo concreto. (p. 45)

En el punto de vista de desarrollo existen ventajas con respecto a la rotación laboral, pero en función a largo plazo, pues las compañías son conscientes de los costos que originan la rotación en función a corto y a medio plazo. Desde el punto de vista del empleado, la oportunidad de rotar de áreas es considerada como mecanismo de supervivencia y estadía.

### **1.3.1.2 Diagnóstico de las causas de rotación de personal**

Chiavenato (2007) mencionó con respecto al diagnóstico de las causas de rotación de personal, que:

Las organizaciones presentan un sistema donde figuran objetivos que se propone alcanzar. En medida a estos son relacionados en base a esfuerzos y el tiempo de dedicación. Se presentan algunos problemas en poder precisar y medir el funcionamiento en la utilización de los recursos, en tal medida que pasaría lo contrario en que los resultados no sean satisfactorios. Se necesitará hacer intervenciones para poder corregir el mal funcionamiento y las desviaciones que presenta. (p. 70)

Lo que propone es crear un sistema de control Feedback, con la capacidad de almacenar información contundente y recuperar las informaciones que presentaron problemas, asimismo analizar con que efectividad mejora el desempeño del sistema.

### **1.3.1.3 Evaluación de la rotación laboral**

Chiavenato (2007) manifiesta que: la rotación de personal está relacionada a factores y no es determinada a una causa, pues está distinguida a un efecto, a ciertos factores o fenómenos internos o externos a la organización condicionan la actitud y el comportamiento del personal (p. 66).

Por lo tanto, la rotación en mayor o menor grado de esos fenómenos internos y/o externos a la organización. Con respecto los factores o fenómenos internos y externos son obtenidos mediante una entrevista de separación, sirven para diagnosticar las posibles fallas o causas que provocaron la salida del personal. Se reconoce que aplicando una política adecuada en los recursos

humanos es determinante la permanencia de los colaboradores en la empresa.

## **Personal**

**Oportunidades de ascenso.** El agente o usuario presenta pocas oportunidades en base a los crecimientos en jerarquía de cargos, y esto genera poca motivación en cuestión a la ejecución de su trabajo. Se han presentado casos en que solo se ha llegado como máximo a ser supervisor, por lo que trae consigo en desbalance en la motivación por parte de los agentes en consideración de lo más importante de conservar su empleo.

**Sueldo:** El sueldo es una de los factores que determinan la retención de los agentes de seguridad dentro de la empresa. El gran porcentaje de los agentes de seguridad, indican que sus sueldos están afectos en gran parte a sus intereses, y conforme a esto se fija que los agentes esperan obtener la totalidad de sus ingresos. Conforme a esto se indica que a mayor sea el ingreso fijo, mayor es la posibilidad de retener al personal.

## **Organizacional**

**Capacitación:** La capacitación es uno de los elementos que presentan una categorización en la gestión de riesgos en la rotación de los empleados. Estos proporcionan nuevas habilidades para el desempeño del trabajo que encaminan a proporcionar nuevos conocimientos al colaborador que suele ejercer el cargo.

**Prestaciones.** Conforme a las empresas que brindan servicio de seguridad no se han presentado prestaciones, lo cual es determinante para poder retener al personal, en base a esto se

identifica que presenta una gran relevancia en la gestión y evaluación laboral.

**Credibilidad.** En cuestión a credibilidad los agentes de seguridad han salido de su actividad laboral a causa del incumplimiento de pagos u otros que derivan en cuestión a los benéficos que por ley les pertenece. En este sentido, la credibilidad es una de los factores que más ha generado en la actualidad la rotación de empleados.

### **Ambiental**

**Clima Laboral.** Representada como un factor influyente en la rotación de personal el cual impacta en la gestión de las organizaciones. Está constituido por dinámicas, donde las compañías reconocen que es una de los mejores activos para generar una solidez entre los recursos y va ligado con otro elemento de denominado motivación.

**Identificación:** En la mayoría de los agentes de seguridad no representan reconocimientos. Pues ellos opinan que son considerados como simples operarios y no obstante son reconocidos parte del equipo de la empresa. Esta falta en el reconocimiento transmite desmotivación en la gestión y sobre todo en la productividad y compromiso con la compañía.

**La falta de interés:** Esto indica el desarrollo personal dentro de las empresas, esto también da a conocer que el trabajador no presenta ningún compromiso en cuestión con su empleador, ya que esto está traducido en el mercado con alto nivel en rotación de personal.

## **Entrevista de separación o de salida**

Según el autor Chiavenato (2007) manifiesta que:

La separación o salida es medible en base a las políticas de Recursos Humanos por parte de la organización. Es el principal medio para diagnosticar las causas de la rotación del personal. Algunas de las compañías aplican la entrevista por iniciativa propia, y otras organizaciones solo presentan sus renuncias y se separan por los motivos de la empresa. (p. 65)

### **Entre ellas se implementa los siguientes indicadores:**

- Motivo de la separación (por iniciativa de la empresa o del empleado).
- Opinión del empleado sobre la compañía.
- Opinión del empleado sobre el puesto que ocupaba en la organización.
- Opinión del empleado sobre su jefe inmediato.
- Opinión del empleado sobre su horario de trabajo.
- Entre otros.

### **1.3.2 Desempeño laboral**

Según el autor Chiavenato (2007) definió que el desempeño laboral es:

Una acción o comportamiento que suelen manifestar los empleados que presentan una gran importancia para el logro de los objetivos y metas de cualquier empresa o institución. Tiene la propiedad de ser evaluado en base a competencias que presenta cada persona. (p. 145)

El desempeño de cada individuo es regulado por medio de sus destrezas, conocimientos, motivación sobre cada labor que suele ejercer, permitiendo aportar condiciones de trabajo y garantizando la contribución de las metas que proponen la empresa al inicio de actividades. Por parte de la empresa, debe garantizar un buen ambiente laboral, de tal forma los



empleados puedan ser evaluados conforme al desempeño que presenten y saber en qué momento aplicar los correctivos más adecuados. (p. 145)

### **1.3.2.1 Evaluación de desempeño**

Según el autor Dessler (2009) indicó que:

El desempeño laboral prácticamente las empresas cuentan con los medios para efectuar esta actividad, en primer lugar, es evaluado por medio de estándares que presentan las labores, y en segundo lugar es evaluado mediante el nivel real que presenten. (p. 76)

Frente a ellos las compañías están en la condición de informar a los empleados con el propósito de promover motivación en superar los desperfectos, también menciona que la evaluación abarca una orientación que ofrece a los trabajadores a que logren un mejor rendimiento en las actividades que desarrollen actualmente para fines de desarrollo y crecimiento.

Chiavenato (2007) mencionó que:

La evaluación del desempeño se enfoca al cambio y a la competitividad, también es reconocido como una alternativa para la estadía laboral, presenta efectos considerables en la reducción de los niveles jerárquicos entre jefes y empleados, esto viene desprendiendo nuevas tendencias para la evaluación. (p. 80)

Por medio de esto los procesos complejos de evaluación de desempeño están en desuso. Los indicadores de desempeño suelen ser seleccionados por fines específicos para no dañar otros fines de evaluación. La evaluación de desempeño busca identificar talentos conocimientos y entre otras habilidades para mejorar los rendimientos y los resultados para la compañía.

Según autor Newstrom (2011) manifiesta que:

Es definido como interacciones entre uno o más personas, donde se constituye una comunicación eficaz, donde se manifiesta y comparten emociones, sentimientos y sobre todo opiniones, estas son originadas en base a oportunidades. Entre ellos se distinguen los siguientes:

### **Relación interpersonal**

- **Comunicación efectiva:** Una comunicación efectiva fundamenta el proceso de comunicación que se está realizando, entre ellas se pueden distinguir comunicación libre originando una buena organización entre las partes internas o externas que pertenezcan a la compañía.
- **Trabajo en equipo:** Implica en formar parte de una asociación para alcanzar las metas y objetivos que se propone la empresa, aportando una seguridad y compromiso generando mayores expectativas en el campo económico, lo cual se considera que el grupo está bien organizado.
- **Relación interna y externa:** Se denomina también como comunicación organizacional donde presentan propiedades de orientación a favor del público en general, donde se consolida la cultura e imagen en la relación con la compañía.

### **Capacidad de aprendizaje**

Es comprendido por habilidades cognitivas que se demuestran en el transcurso de una asignación de una tarea, se reconoce también como destrezas y conocimientos que la emplea el sujeto a medida del proceso de aprendizaje según la laboral o actividad que le asignen y entre ellos se encuentra:

- **Capacidad comunicativa:** Es determinado en gran parte en las situaciones comunicativas, donde figura la expresión de escuchar y expresar ideas, y en saber cuándo es necesario intervenir.
  
- **Destrezas de liderazgo:** Capacidad de transmitir de manera apropiada ideas claras priorizando el buen desempeño, promoviendo un buen ambiente de superación hacia los demás.
  
- **Iniciativa personal:** se relaciona con la conducta laboral y es definida como auto iniciada donde está en frente. Esto quiere decir que no hay necesidad de un mandado y esto forma parte de las obligaciones que genera la compañía hacia sus empleados.

### **Habilidad de Juicio**

Es la capacidad que es generada por el empleado en forma objetiva conforme al ambiente laboral en que se encuentra, entre ellos tenemos:

- **Solución de problemas:** Es la capacidad de brindar una respuesta asertiva a las circunstancias que preceden en el momento, permitiendo minimizar cualquier incidente o problemas.
- **Tomar decisiones correctas:** Consiste básicamente en identificar la situación que preceden en el momento y tener la capacidad de reconocer las alternativas, para no generar prejuicios a la compañía.
- **Disciplina personal:** Determinado en el acatamiento de conductas en parte de todos sus integrantes, que aseguran un comportamiento en los lineamientos conductuales en la gestión de la compañía.

### **Atención de los usuarios en general**

Relaciona al conjunto de acciones que se interrelacionan entre el usuario y cliente asegurando una buena percepción por parte de la compañía, entre ellas se indica:

- **Habilidad en recepción:** Es la capacidad que presenta la relación entre el usuario y los individuos internos y externos, por tal motivo de satisfacer o rebasar la perspectiva del cliente hacia la compañía.
- **Desempeño actitudinal en el trabajo:** Es la habilidad que se lleva a cabo en base a las tareas asignadas donde se mide la productividad y generando una mejor satisfacción laboral. (pág. 176)

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú S.R.L, de la ciudad de Tarapoto, Periodo 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

Se respalda en las teorías como primera variable rotación de personal, de acuerdo a la definición sobre este aspecto que hiciera el autor Chiavenato (2007) en su libro de "Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones, Como segunda variable Desempeño Laboral de acuerdo a la definición del autor. Newstrom (2011) "Comportamiento Humano en el Trabajo", que sirvió para determinar sus componentes a ser estudiados para el logro de los propósitos del presente proyecto.

De tal manera que esta Investigación fortalecerá los conocimientos por los resultados obtenidos.

### **Justificación metodológica**

En parte a la justificación metodológica se tomó en cuenta instrumentos de recolección de datos. Para dar inicio al proyecto se dio como primera opción la observación directa que fue empleada en el lugar de trabajo por el motivo de obtener una información válida respecto a los acontecimientos que preceden en la empresa. Se implementó un cuestionario para la variable rotación de personal y guía de entrevista para la variable desempeño laboral y así evaluar la relación que presentan en la empresa Amazon Security Perú SRL, ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

### **Justificación práctica**

La presente investigación tiene un valor importante para la empresa Amazon Security Perú SRL, para la gerencia y quienes la administran. El motivo de aplicación está sujeta a los intereses de la Empresa y sobre todo campo en general a los que también desarrollan la misma actividad económica y encontrar las causas que preceden entre las variables de caracterización y de interés.

### **Justificación por conveniencia**

Uno de los mayores problemas de la organización es la alta rotación de personal. Esta problemática constituye pérdida económica y sobre todo tener una mala imagen ante el cliente. Por ello, el presente proyecto busca encontrar sus causas y alternativas de solución para minimizarla.

## 1.6. Hipótesis

**Hi:** Existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

## 1.7. Objetivos

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

### **Objetivos específicos**

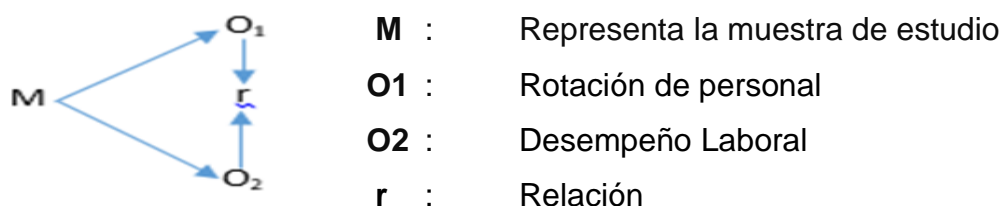
- Describir la rotación de personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.
- Evaluar el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, Periodo 2017.
- Analizar el nivel de relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los Agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño que se toma cuenta será no experimental por que las variables de estudio no serán sometidas a manipulación. Por tal motivo se analizará de manera independiente cada variable conforme al comportamiento que presentan en el campo de estudio, se tomará en cuenta como primer proceso en la presenta investigación la observación directa para determinar los Factores de rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017. Chiavenato (2007).

En donde:



#### Tipo de estudio

Para el desarrollo del proyecto de investigación se implementó según su finalidad de tipo básico, según el autor Landeau (2007) indica que este tipo de investigación se realiza para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación la intención consiste en desarrollar una teoría, extender corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios. (Pág.55)

Asimismo, se trabajó con el nivel descriptivo Correlacional procediendo a recoger y analizar información de manera sistemática, brindando una idea clara. A partir de ellos, se determinó que el estudio es de mucha utilidad y acceso rápido a la información requerida porque la metodología aplicada es fácil, económica y de tiempo muy corto, donde podremos llegar a determinar la relación que presenta cada una de las variables, ya

planteadas en la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017. Chiavenato (2007)

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Identificación de Variables:**

**Variable I :**

Rotación de personal

**Variable II :**

Desempeño Laboral

### **2.2.2 Operacionalización**



**Tabla 1.**

*Operacionalización de Variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>I: ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	<p>La rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación entre el personal entre una organización y su ambiente. En otras palabras, es el intercambio de personas entre la organización y el ambiente está definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. Chiavenato (2007).</p>	<p>La presente variable se evaluará mediante la recolección de información, aplicando un cuestionario y será evaluado a los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL.</p>	<b>PERSONAL</b>	<b>Oportunidades de Ascenso</b>	Ordinal
			<b>ORGANIZACIONAL</b>	<b>Capacitación</b>	
<b>II: DESEMPEÑO LABORAL</b>	<p>El desempeño laboral es definido como interacciones entre uno o más personas, donde se constituye una comunicación eficaz, manifestándose y compartiendo emociones, sentimientos y sobre todo opiniones, estas son originadas en base a oportunidades. Newstrom (2011).</p>	<p>Para la variable desempeño laboral se aplicará mediante una entrevista al gerente de operaciones de la empresa Amazon Security Perú SRL, en la que se aplicara una guía de entrevista para la evaluación de cada agente de seguridad.</p>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>Clima Laboral</b>	Ordinal
			<b>Relación Interpersonal</b>	<b>Comunicación Efectiva</b>	
			<b>Capacidad de Aprendizaje</b>	<b>Trabajo en Equipo</b>	
			<b>Habilidad de Juicio</b>	<b>Relación Interna y Externa</b>	
			<b>Atención de los Usuarios en General</b>	<b>Capacidad Comunicativa</b>	
				<b>Destrezas de liderazgo</b>	
				<b>Iniciativa personal</b>	
				<b>Solución de Problemas</b>	
				<b>Tomar decisiones Correctas</b>	
				<b>Disciplina Personal</b>	
				<b>Habilidad en Recepción</b>	
				<b>Desempeño Actitudinal en el Trabajo</b>	

**Fuente:** Marco Teórico

## 2.3. Población y muestra

### Población.

La población de la empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017 está conformado por 39 trabajadores, donde cada uno cumple una labor importante en cada área referente a la empresa entre ellas se determina gerencia, administración y operaciones donde el personal brinda el servicio de vigilancia, y por lo tanto se encuentran en la posición de respaldar los intereses de la empresa en estudio.

**Tabla 2.**

*Población y muestra*

<b>Cargo – Desempeño</b>	<b>Total</b>
Gerente General	1
Gerente de Administración y finanzas	1
Gerente Operaciones	1
Jefe de Venta	1
Agentes de Seguridad	35
<b>Total</b>	<b>39</b>

### Muestra

La muestra estuvo constituida únicamente por los agentes de seguridad, es decir, por los 35 agentes quienes respondieron a las preguntas de la variable rotación de personal, de los cuales se evaluaron por medio de sus jefes inmediatos para la variable Desempeño laboral.

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

**Tabla 3.**

*Técnicas e Instrumentos*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Alcance</b>	<b>Informante</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario	Para la recolección de información para desarrollar la Variable I: Rotación de personal	Personal Administrativo y colaboradores de Servicio de la Empresa Amazon Security Perú SRL, 2017
<b>Entrevista</b>	Entrevistador	Para la recolección de información para desarrollar la Variable II: Desempeño Laboral	Gerente de Operaciones de la Empresa Amazon Security Perú SRL, 2017

*Fuente: Elaboración propia del investigador*

La técnica de observación se aplicó a la variable de desempeño laboral para recopilar información relevante y esto es proporcionada en gran parte por la gerencia de la empresa en estudio Amazon Security Perú SRL, 2017.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **a) Validación**

Las encuestas fueron validadas mediante el criterio juicios de expertos en ciencias administrativas, con sus respectivas firmas, los cuales emitieron su opinión a diversos ítems donde se evaluó el cuestionario de preguntas. Toso esto para asegurar que se adecuen a la realidad de la empresa y ser aplicados por un personal responsable en las instalaciones de la Empresa Amazon Security Perú SRL, 2017.

#### **b) Confiabilidad**

Para la confiabilidad de las encuestas se utilizó la prueba piloto a los trabajadores de empresas ligadas al tema de servicio de seguridad y posterior a ello se aplicó la prueba del coeficiente de alfa de Cronbach.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se utilizó cuadros y gráficos estadísticos para el análisis de resultados. El procesamiento se aplicó con tabulación simple con el programa de SPSS, para el establecimiento de la relación entre las variables, se partió por la prueba estadística de normalidad de kolmogorov-Smirnov, para después aplicar la prueba de Rho de Spearman.

### **2.6. Aspectos éticos**

De acuerdo a los aspectos éticos adecuados según las normas APA, donde cada cita de autor fue registrada de manera correcta en las referencias

bibliográficas, según teoría u otras que generaron aporte a la presente investigación, de manera que no existe índices que plagio y copias.

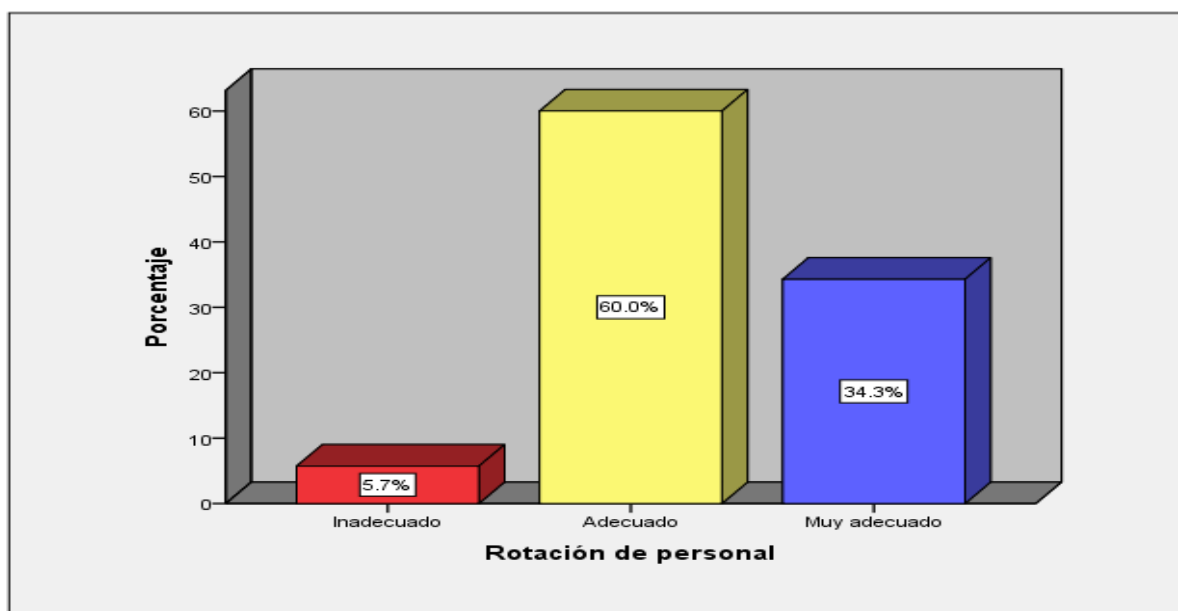
### III. RESULTADOS

**Tabla 4.**

*Niveles de rotación de personal de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL.*

	Niveles de rotación de personal	N° Agentes	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	2	5.7%
	Adecuado	21	60%
	Muy adecuado	12	34.3%
	Total	35	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú Srl.



*Figura 1:* Niveles de rotación de personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

#### Interpretación

De la tabla 4 y figura 1, se observa que el 60% de personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, manifiestan que la rotación de personal es adecuada, 34,3% señalan que la rotación de personal es muy adecuado y el 5,7% indican que la rotación de personal es inadecuado. El resultado señala que la rotación de personal es inadecuada, siendo este una alarma que debe tomar en cuenta la organización.

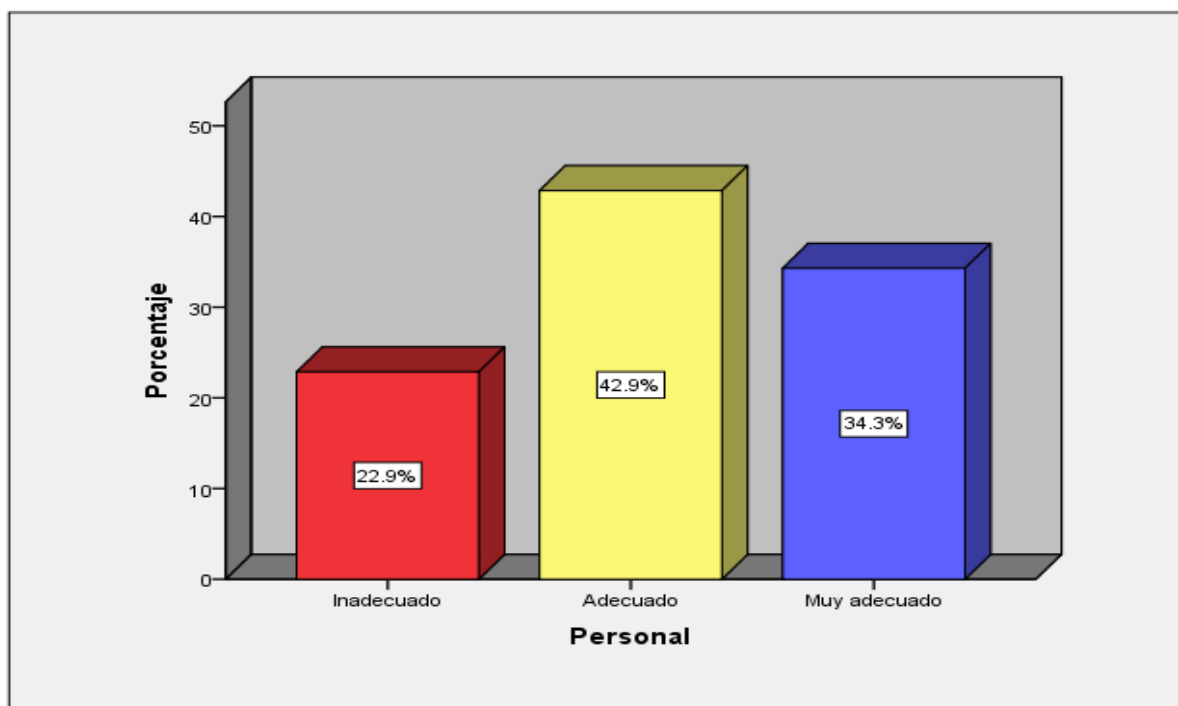
Debiendo actualizar las estrategias, basados en el comportamiento de los resultados.

**Tabla 5.**

*Rotación en la dimensión de personal de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL*

	Dimensión Personal	N° Agentes	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	8	22.9
	Adecuado	15	42.9
	Muy adecuado	12	34.3
	Total	35	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú Srl.



*Figura 2.* Rotación en la dimensión de personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL

### **Interpretación**

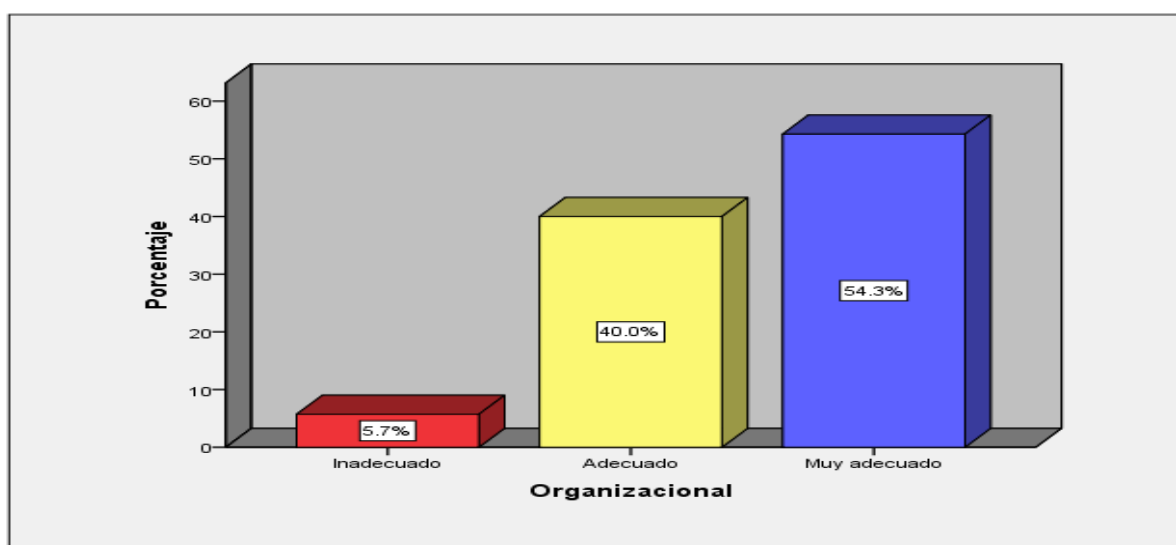
De la tabla 5 y figura 2, se observa que el 42,9% de personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, manifiestan que la rotación en la dimensión personal es adecuada, el 34,3% muy adecuado y el 22,9% indican que la dimensión personal es inadecuada. Es decir, la empresa tiene procedimientos sobre la oportunidad de ascenso y sueldos que la organización tiene en cuenta.

**Tabla 6.**

*Rotación en la dimensión organizacional de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL*

	Dimensión Organizacional	N° Agentes	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	2	5.7%
	Adecuado	14	40%
	Muy adecuado	19	54.3%
	Total	35	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú SRL.



*Figura 3.* Rotación en la dimensión organizacional de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL

## **Interpretación**

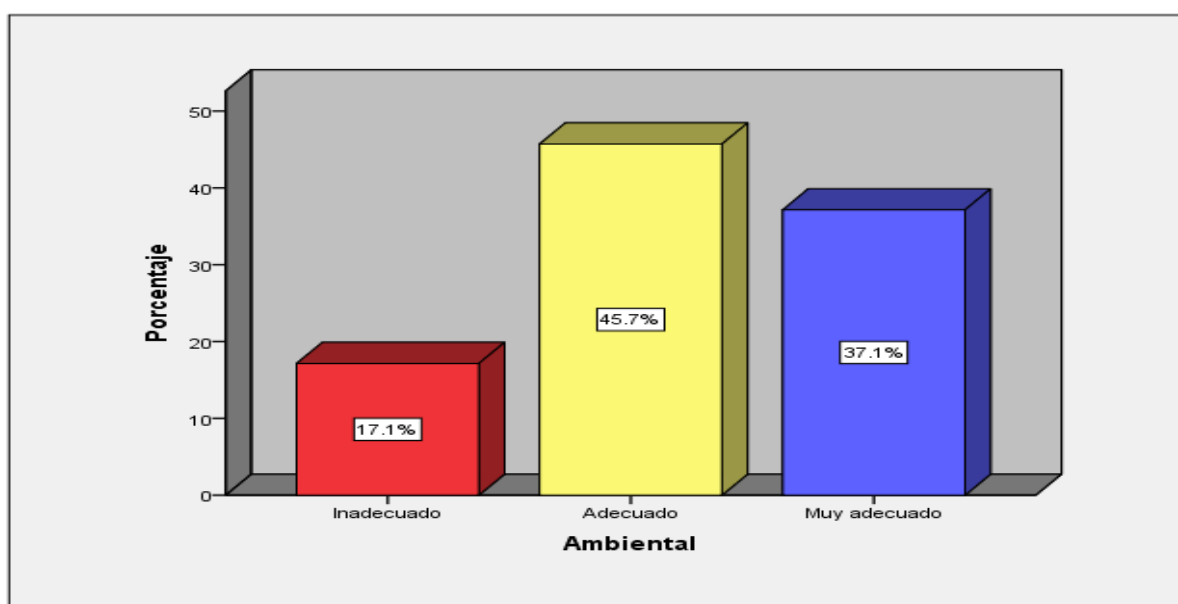
De la tabla 6 y figura 3, se observa que el 54,3% personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, manifiestan que la rotación en la dimensión organizacional es muy adecuada, el 40% es adecuado y el 5,7% indican que la rotación en la dimensión organizacional es inadecuada. Es decir, que las prestaciones que otorga la empresa a sus colaboradores son óptimas, además brinda una capacitación y entrenamiento adecuado que les permite a sus colaboradores a cumplir eficientemente sus funciones, y con respecto a los principales gerentes y líderes de la organización gozan de una alta credibilidad entre sus colaboradores el mismo que fortalece el clima organizacional.

**Tabla 7.**

*Rotación en la dimensión ambiental de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL*

	Dimensión Ambiental	N° Agentes	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	6	17.1%
	Adecuado	16	45.7%
	Muy adecuado	13	37.1%
	Total	35	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú SRL.



**Figura 4.** Rotación en la dimensión ambiental de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL

### **Interpretación**

De la tabla 7 y figura 4, se observa que el 45,7% personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, manifiestan que la rotación en la dimensión ambiental es adecuada, el 37,1% es muy adecuado y el 17,1% mencionan que la rotación en la dimensión ambiental es inadecuado. Es decir, el clima laboral es buena en la organización, los colaboradores se identifican con la organización, y existe un porcentaje de falta de interés de los colaboradores que se debería tomar en cuenta para sus análisis y maximizar este indicador.

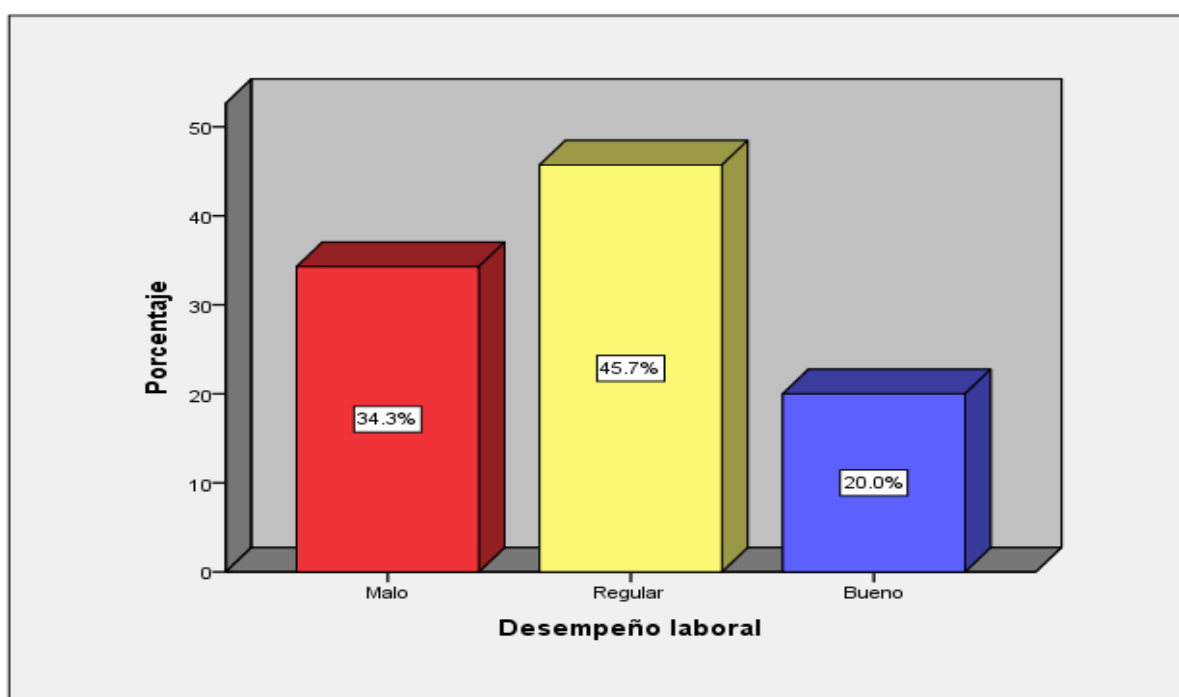


**Tabla 8.**

*Niveles de desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL*

	Niveles de desempeño	N° de agentes	Porcentaje
Válidos	Malo	12	34.3%
	Regular	16	45.7%
	Bueno	7	20%
	Total	35	100%

*Fuente:* Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú SRL.



*Figura 5. Niveles de desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL*

### **Interpretación**

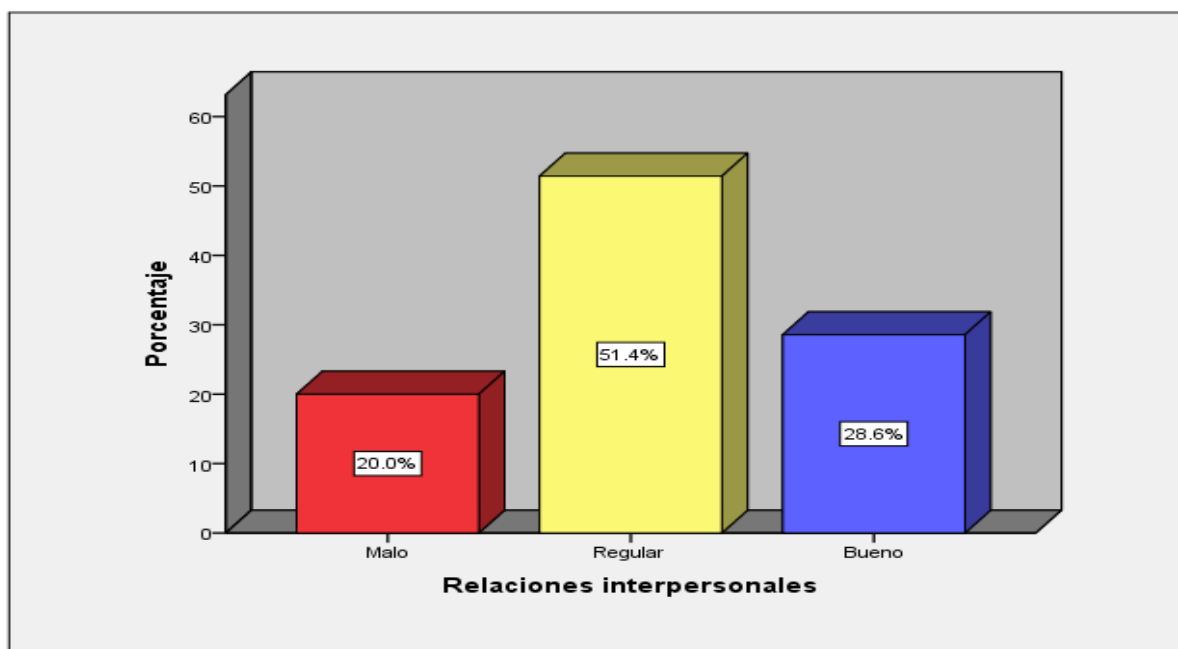
De la tabla 8 y figura 5, se observa que el 45,7% personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, tienen un desempeño laboral regular, seguido del 34,3% tiene desempeño laboral malo y un 20% tiene un desempeño laboral bueno. Es decir, que el desempeño laboral de los colaboradores es de regular a malo cifra que debe ser tomada en cuenta con la finalidad de mejorar esta variable.

**Tabla 9.**

*Desempeño en la dimensión relaciones interpersonales del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

	Dimensión Interpersonal	N° de agentes	Porcentaje
Válidos	Malo	7	20%
	Regular	18	51.4%
	Bueno	10	28.6%
	Total	35	100%

*Fuente:* Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú SRL.



*Figura 6. Desempeño en la dimensión relaciones interpersonales del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

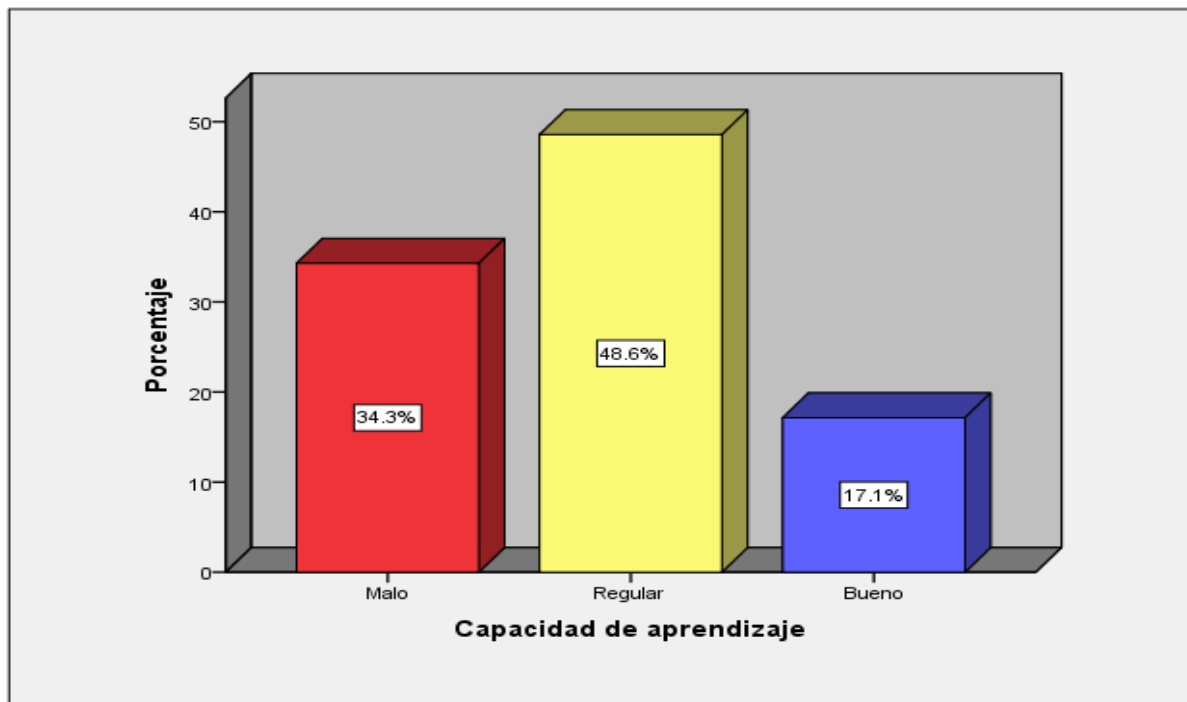
De la tabla 9 y figura 6, se observa que el 51,4% personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, manifiestan que el desempeño laboral en la dimensión relaciones interpersonales es regular, seguido con un 28,6% es bueno y un 20% un desempeño laboral malo. Es decir, que la comunicación efectiva, trabajo en equipo, la relación interna y externa en la organización es regular, debiéndose trabajar en los ámbitos de buena relación laboral entre compañeros de trabajo y el fomento de una comunicación clara en todos los niveles de la organización.

**Tabla 10.**

*Desempeño en la dimensión capacidad de aprendizaje del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

Dimensión Capacidad de aprendizaje	N° de agentes	Porcentaje
Malo	12	34.3%
Regular	17	48.6%
Bueno	6	17.1%
Total	35	100%

*Fuente:* Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú SRL.



*Figura 7. Desempeño en la dimensión capacidad de aprendizaje del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

### **Interpretación**

De la tabla 10 y figura 7, se observa que el 48,6% personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, muestran que el desempeño laboral de la dimensión capacidad de aprendizaje es regular, el 34,3% es malo y un 17,1% indica que la capacidad de aprendizaje es bueno. Es decir, que la capacidad comunicativa, destreza y liderazgo e iniciativa

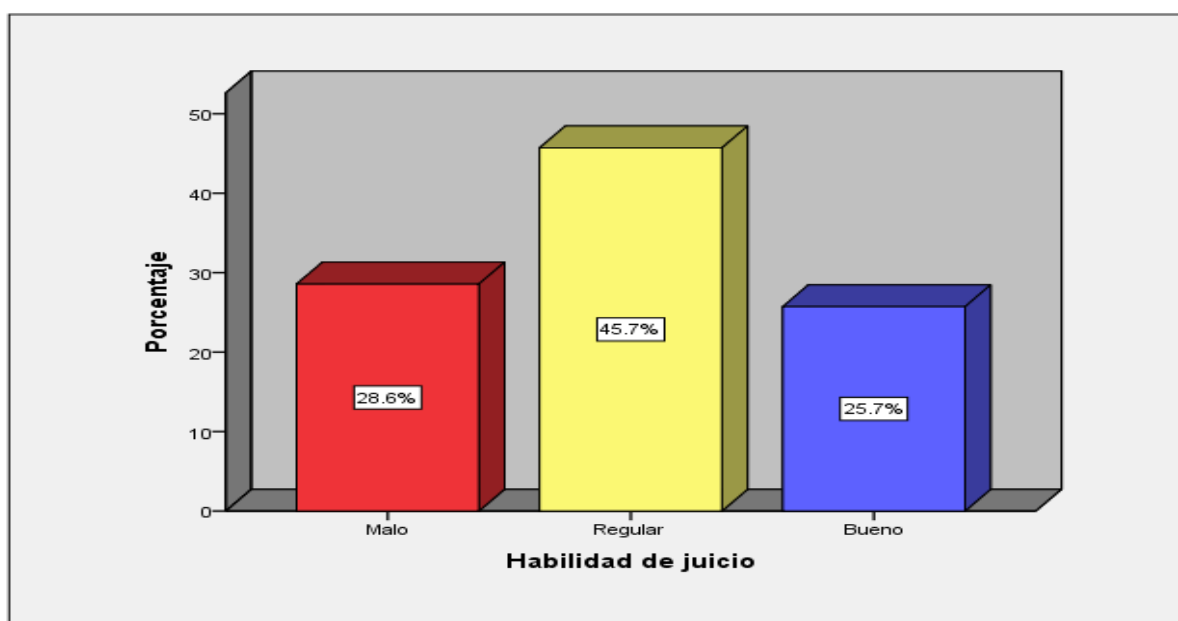
personal es regular, seguido de un 34.3% que indica que es malo, debiéndose tomar medidas inmediatamente para revertir esta situación.

**Tabla 11.**

*Desempeño en la dimensión habilidad de juicio del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

Dimensión Habilidad de Juicio	N° de agentes	Porcentaje
Malo	10	28.6%
Regular	16	45.7%
Bueno	9	25.7%
Total	35	100%

*Fuente:* Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú SRL.



*Figura 8. Desempeño en la dimensión habilidad de juicio del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

De la tabla 11 y figura 8, se observa que el 45,7% personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, muestran que el desempeño laboral en la dimensión la habilidad de juicio es regular, el 28,6% es malo y un 25,7% indica que la habilidad de juicio es buena. Es decir, que los colaboradores en los temas de solución de problemas, toma de decisiones correctas y disciplina personal es regular seguido de un 28.6% de que

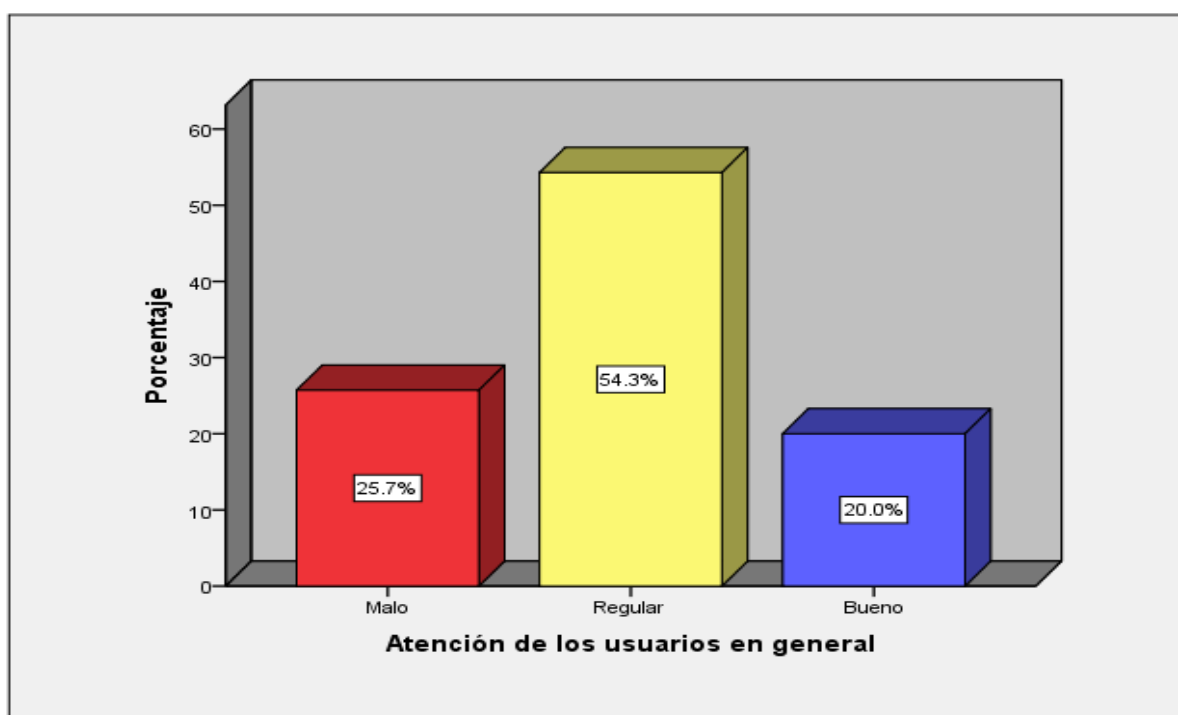
la habilidad de juicio del personal es malo, lo que genera reclamos por parte del cliente.

**Tabla 12.**

*Desempeño en la dimensión atención de los usuarios en general del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

Dimensión Atención a los usuarios	N° de agentes	Porcentaje
Malo	9	25.7%
Regular	19	54.3%
Bueno	7	20%
Total	35	100%

*Fuente:* Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Amazon Security Perú SRL.



*Figura 9. Desempeño en la dimensión atención de los usuarios en general del personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

### **Interpretación**

De la tabla 12 y figura 9, se observa que el 54,3% personal de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, indican que el desempeño laboral en la dimensión atención de los usuarios en

general es regular, el 25,7% es malo y un 20% precisan que la atención de los usuarios en general es buena. Es decir que la habilidad de recepción del personal y el desempeño actitudinal en el trabajo es de regular a malo, atendándose inadecuadamente a los usuarios en general.

**Tabla 13.**

*Tabla de contingencia rotación de personal \* desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Rotación personal	Inadecuado	0 0.0%	2 5.7%	0 0.0%	2 5.7%
	Adecuado	10 28.6%	7 20.0%	4 11.4%	21 60.0%
	Muy adecuado	2 5.7%	7 20.0%	3 8.6%	12 34.3%
Total		12 34.3%	16 45.7%	7 20.0%	35 100.0%

Fuente: Tabulación SPSS

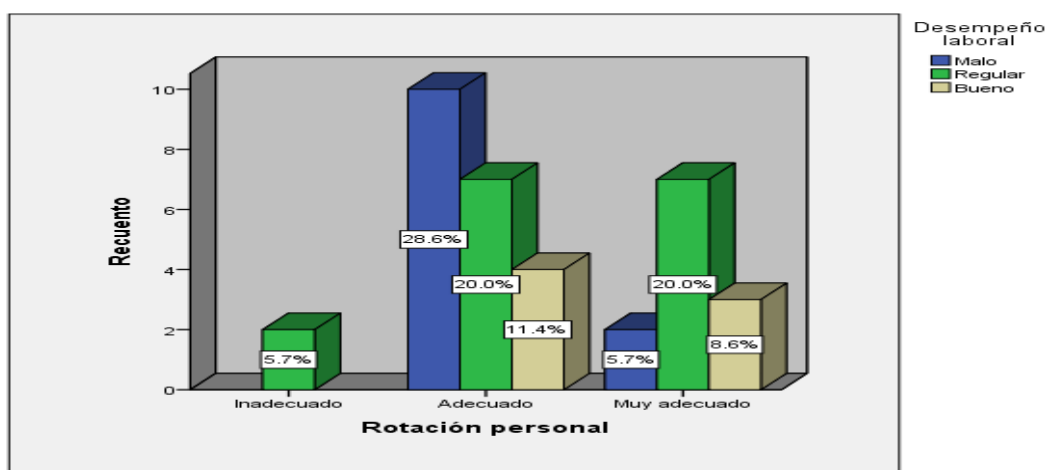


Figura 10. Tabla de contingencia rotación de personal \* desempeño laboral

## Interpretación

De la tabla 13 y figura 10, se aprecia que el 26.6% indica que la rotación de personal es adecuada y un 5.7% indican que es muy adecuada mientras que el desempeño laboral es malo. Asimismo, existe un 5.7% que indica que la rotación de personal es inadecuada, mientras que el 20% dice es adecuada y un 20% indica que es muy adecuada mientras que el desempeño laboral es regular. Por otro lado, el 11.4% indica que la rotación de personal es adecuada y el 8.6% dice que es muy

adecuado, mientras que es desempeño laboral es Bueno, lo que debe ser tomado en cuenta con la finalidad de mejorar esta variable.

**Tabla 14.**

*Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Rotación personal	.157	35	.000
Desempeño laboral	.232	35	.000

*Fuente:* Tabulación SPSS

### Interpretación

Se aprecia el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos señala un nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 15.**

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.*

		Rotación de personal	Desempeño laboral
Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1.000	.555*
	Sig. (bilateral)	.	$p=0,000$
	N	35	35
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.555*	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	35	35

\*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Tabulación SPSS

### Interpretación

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.555$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor  $p < 0,05$  y en consecuencia la relación

es significativa al 5% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.



#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se determinó que Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, donde el valor de coeficiente de correlación es: ( $r=0.555$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $p=0,000$  resulta menor al de  $p=0,05$  siendo el resultado una relación significativa del 5% rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ); es decir existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL., de la ciudad de Tarapoto, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017, Asimismo se apoyó a la teoría de Chiavenato (2007) indicó que: La rotación laboral es la variación entre el personal y la organización y en el ambiente en donde se desarrollan las actividades, en otro sentido está precisado por la cantidad de personas que ingresan y egresan de la empresa.

Hay una similitud con la de Panta (2015) llegaron a concluir que existe una relación leve entre el clima organizacional y desempeño laboral, el clima organizacional que presentan los docentes es completamente autoritario e indicó que esta razón es muy mala, donde la mayor parte de las decisiones se toma en la cima de la organización; la plana de docentes no cuenta con oportunidades en la participación de actividades grupales. La investigación nos accede a una orientación a la problemática planteada, pues mediante las conclusiones que han propuesto se presenta una perspectiva que se determina que existe una relación entre las variables. También la teoría de Chiavenato (2007) precisó que el agente o usuario presenta pocas oportunidades en base a los crecimientos en jerarquía de cargos, y esto genera poca motivación en cuestión a la ejecución de su trabajo. Se han presentado casos en que solo se ha llegado como máximo a ser supervisor por lo que trae consigo en desbalance en la motivación por parte de los agentes en consideración de lo más importante de conservar su empleo.

Sin embargo Huamán (2015), concluyó respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de morales durante el primer semestre del año 2015, determinó en un nivel medio, puesto que las metas se vienen

cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento de los procedimientos no son ejecutados adecuadamente, por otro lado, la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, y este hecho también afecta al trabajo en equipo del personal, así mismo su satisfacción es baja.

En mi trabajo de investigación guarda similitud con la de Vallejo donde llega a la conclusión de que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal, mientras que en mi estudio de investigación existe una relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral, reflejando que la rotación de personal es adecuada y el desempeño laboral es regular.

Asimismo se ha determinado que en mi investigación, el problema relevante en la organización es el desempeño laboral, puesto que los resultados se pueden ver en las estadísticas que determinan que se tiene que reforzar en los indicadores de comunicación efectiva, trabajo en equipo, capacidad comunicativa, destreza de liderazgo, iniciativa personal, solución de problemas y el desempeño actitudinal en el trabajo, situaciones que se tienen que revertir con las medidas realizadas en las recomendaciones.

## V. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 5.1 Al analizar las teorías de las dimensiones de la variable rotación de personal y el desempeño laboral se realizó y analizó la contrastación; determinando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad, al encontrar el resultado de  $r = 0.555$  es una correlación positiva moderada; habiendo a su vez una correlación significativa  $p=0,000$ ; puesto que  $p<0.05$ .
- 5.2 La rotación de personal resultó ser adecuada; es decir el 60,0% de los agentes de seguridad, lo manifestaron.
- 5.3 El desempeño laboral de los agentes, resultó tener un nivel regular; lo manifestaron el 45.7% de los mismos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Recomendación General**

- ✓ Revisar periódicamente los factores de rotación de personal, ya que una elevada rotación genera una mala imagen de la organización y altos costos en la captación de personal.
- ✓ Revisar periódicamente el desempeño laboral a fin de poder medir las dimensiones oportunamente y encontrar la alternativa de solución más apropiada.

### **Recomendaciones Específicas**

- ✓ Mejorar la comunicación interna con los colaboradores que permitan difundir adecuadamente las políticas, procesos y procedimientos de la organización y asegurar que estos sean entendidos por todos.
- ✓ Identificar los motivos que genera la desmotivación en el trabajo en los colaboradores, debiendo realizar talleres de motivación y superación personal.
- ✓ Capacitar a los colaboradores y realizar talleres de trabajo en equipos con la finalidad de que mejoren su relación interpersonal y laboral en bien de la organización.
- ✓ Mejorar el proceso de captación en relación al perfil que deben cumplir los colaboradores, incidiendo en la evaluación de comunicación, habilidad, destreza, liderazgo e iniciativa y estas puedan satisfacer la necesidad de la empresa.
- ✓ Incidir en la capacitación de atención al cliente, esto mejorará significativamente en la buena atención de los usuarios.
- ✓ Implementar un buzón con la finalidad de que el personal pueda hacer llegar sus recomendaciones y/o problemática de la organización.

## VII. REFERENCIAS

- Arroyo, N (2017). *Satisfacción Laboral y Rotación del personal que Labora en el área de servicios de las Agencias del SCOTIABANK en el distrito de Trujillo entre 2015 – 2017*. (Tesis de Pre – Grado), Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú
- Ayala (2014). *Evaluación del Desempeño Laboral aplicado a los Colaboradores de orvisa en la sucursal Bagua Grande y su Beneficios en el año 2013”* (tesis de Pre – grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México: D.F. McGraw-Hill/ México Interamericana Editores.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México, 2009 ISBN: 978-607-442-285-6: Decimoprimer edición Pearson Educación.
- 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*.(Tesis de Pre -Grado) Universidad Jose Carlos Mariategui, Moquegua, Perú
- Gomez, L. (2008). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS 5ta Edición*. Madrid: PEARSON-PRENTICE HALL.
- Guzman, M. (2017). *Disciplina Personal*. Obtenido de Tus Zonas de Éxito: <http://www.exito-personal.com/disciplina/>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huamán, E (2015). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales;*

- durante el primer semestre del año 2015. (Tesis de Pos – grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú*
- Jácome, C (2015). *La rotación de personal y su incidencia en el desempeño laboral del área de producción en la Florícola Inverflower del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua. (Tesis de Pre - Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador*
- Mino, E (2014). *Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. (Tesis de Pre – Grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú*
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo, Decimotercera Edición. México: McGraw Hill.*
- Panta, L (2015). *Análisis del Clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de la plana docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la Ciudad de Chiclayo. (Tesis de Pre – Grado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú*
- Pyme, P. (2017). *emprende pyme.net*. Obtenido de Diferencia entre salario y sueldo: <https://www.emprendepyme.net/diferencia-entre-salario-y-sueldo.html>
- Ramos, C., y García, J. (2008). *Estadística Administrativa*. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cadiz.
- Romero, O (2013). *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. (Tesis de Pre – Grado) Universidad Austral de Chile Puerto Montt, Chile*

- Vallejo, D. (2014). *La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los guardias de seguridad en la empresa Vicososa Cia. Ltda.* (Tesis de Pre-Grado) Universidad Central del Ecuador, Ecuador
- Veloz, O (2015). *La Rotación de personal y la Productividad de los colaboradores de Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato.* (Tesis de Pre – Grado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

# **ANEXOS**



## Anexo 01: Instrumentos

### Variable I

#### Instrumento para “Factores de Rotación de personal” dirigido al Personal Agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL, periodo 2017

Buen día y un saludo cordial, en respectivo cuestionario tiene como objetivo analizar la Rotación laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security del Perú SRL, por tal motivo se pide que se responda de manera objetiva y sincera conforme a las preguntas propuestas, marcando en base a una (X) en los presentes recuadros, de acuerdo a las siguientes indicaciones:

Valor – Asignación				
NUNCA	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Ítems	Escala De Medición				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Personal</b>					
	<b>Oportunidades de ascenso</b>					
1	¿La empresa aplica una política de ascenso?					
2	¿La empresa utiliza procedimientos para el ascenso de personal?					
	<b>Sueldo</b>					
3	¿El pago que recibe corresponde a las responsabilidades que se le asigna en la organización?					
4	¿El pago que recibo mejora mi calidad de vida?					
<b>B.</b>	<b>Organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Capacitación</b>					
5	¿Recibe capacitación en la organización?					
6	¿La capacitación que recibió es útil para desarrollar su trabajo?					
	<b>Prestaciones</b>					
7	¿La empresa aplica una política de incentivos?					
8	¿Usted recibe incentivos de la organización?					
	<b>Credibilidad</b>					
9	¿Confía usted en los directivos que dirigen la organización?					
10	¿La empresa cumple con sus obligaciones?					
<b>C.</b>	<b>Ambiental</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Clima laboral</b>					
11	¿Existe buen ambiente de trabajo?					
12	¿Colabora con los demás cuando lo necesitan?					
	<b>Identificación</b>					
13	¿Recomendaría a la organización a un tercero?					
14	¿Si recibe una propuesta, abandonaría su trabajo?					
	<b>Falta de Interés</b>					
15	¿Necesita supervisión para cumplir con su trabajo?					
16	¿Da cuenta a su supervisor de las falencias en el trabajo?					

## Variable II

### Instrumento para el “desempeño laboral” dirigido al gerente de la empresa Amazon Security Perú, periodo 2017.

Buen día y un saludo cordial, con la presente guía de entrevista se tiene como propósito analizar el Desempeño Laboral de los Agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security del Perú SRL, de tal manera se le pide de manera cordial responder de manera objetiva y sincera, indicando o marcando con una (x) en los presentes cuadros. Código del trabajador.....

Valor – Asignación				
1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A Veces	4. Casi Siempre	5. Siempre

N°	ítem	Escala de medición				
<b>A.</b>	<b>Relación interpersonal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Comunicación efectiva</b>					
1	¿Las personas entienden claramente lo que les quieres decir?					
2	¿Fomenta una comunicación clara con sus superiores y compañeros de trabajo?					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
3	¿Se compromete con sus compañeros al logro de objetivos?					
4	¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?					
	<b>Relación Interna y externa</b>					
5	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?					
6	¿Orientar adecuadamente al público usuario?					
<b>B.</b>	<b>Capacidad de aprendizaje</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Capacidad comunicativa</b>					
7	¿Hace recomendaciones para mejorar el servicio?					
8	¿Aplica lo aprendido para cumplir con su trabajo?					
	<b>Destrezas de liderazgo</b>					
9	¿Puedo tomar decisiones adecuadas sin consultar con mi jefe?					
10	¿Me preocupa el equipo con quienes trabajo?					
	<b>Iniciativa personal</b>					
11	¿Hago sugerencias para mejorar el servicio?					
12	¿Recibo positivamente recomendaciones y sugerencias?					
<b>C.</b>	<b>Habilidad de juicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Solución de Problemas</b>					
13	¿Afronto el problema y busco soluciones adecuadas?					
14	¿Busco que otros solucionen los inconvenientes?					
	<b>Tomar decisiones correctas</b>					

15	¿Evito ligarme a acciones que van en contra la moral y buenas costumbres?					
16	¿Doy cuenta las irregularidades en el servicio?					
<b>Disciplina personal</b>						
17	¿Realiza acciones que resaltan las buenas costumbres?					
18	¿Obedezco y recibo órdenes para mejorar el servicio?					
<b>D.</b>	<b>Atención de los usuarios en general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Habilidad en recepción</b>						
19	¿Realiza esfuerzo extra por satisfacer al cliente?					
20	¿Las personas se sienten satisfechos con la información y/o ayuda que realiza?					
<b>Desempeño actitudinal en el trabajo</b>						
21	¿Recibe y orienta con buena gana a los usuarios que llegan al lugar?					
22	¿Me preocupo por el orden y limpieza de mi persona?					



### Anexo 02: Validación de los Instrumentos

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: REYNOSO TANTALEÁN, DANIEL MARTÍN  
 Institución donde labora : INSTITUTO VALLE GRANDE, CAÑETE  
 Especialidad : ING. AGRÓNOMO, M.Sc. (METODÓLOGO)  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA CERRADA  
 Autor (s) del instrumento (s) : CRUZ HERRERA, LIZ KARINA

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					✓
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: el instrumento se ha concretado a recolectar información de los agentes de seguridad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 23 de noviembre de 2017

Sello personal y firma

-----  
 DANIEL MARTIN  
 REYNOSO TANTALEAN  
 INGENIERO AGRONOMO  
 Reg. CIP N° 30920



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Marcell Alvaro Karlo Patricia  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Especialista en Gestión Talento Humano  
 Instrumento de evaluación : Rotación de Personal - Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Dr. Karina Cruz Herrera

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

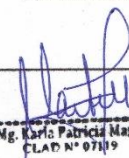
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicada

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 29 de Noviembre de 2017

  
 Lic. Adm. Mg. Karlo Patricia Marcell Alvaro  
 CLAD N° 07119

FIRMA Y SELLO





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : BURGOS BARDALES ROGER  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 Especialidad : ESPECIALISTA en Administración  
 Instrumento de evaluación : APLICACION DE ENCUESTAS Y GUIA DE OBSERVACIÓN  
 Autor (s) del instrumento (s) : CRUZ HERRERA, Liz Karina

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

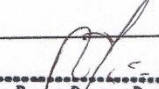
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				Y	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				Y	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				Y	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				Y	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				Y	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				Y	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					Y
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					Y
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Puede aplicar el instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 29 de NOVIEMBRE de 2017

 Mg. Roger Burgos Bardales  
 CLAD: 9264
   
 FIRMA Y SELLO

### Anexo 03: Matriz de Consistencia metodológica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable Asociada	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
¿De qué manera se relaciona la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú S.R.L, ciudad de Tarapoto, Periodo 2017?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Describir la rotación de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, periodo 2017. 2. Evaluar el desempeño laboral los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, periodo 2017. 3. Analizar el nivel de relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, periodo 2017.</p>	<p>Hi: Existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017</p>	<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>PERSONAL</b>	Oportunidades de Ascenso	<b>ORDINAL</b>
					Sueldo	
					Prestaciones	
				<b>ORGANIZACIONAL</b>	Capacitación y entrenamiento	
					Credibilidad	
					Clima Laboral	
				<b>AMBIENTAL</b>	Identificación	
					La falta de Interés	
			<b>Variable de supervisión</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
			<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Relación Interpersonal</b>	Comunicación Efectiva	<b>ORDINAL</b>
					Trabajo en Equipo	
					Relación Interna y Externa	
				<b>Capacidad de Aprendizaje</b>	Capacidad Comunicativa	
					Destrezas de liderazgo	
					Iniciativa personal	
				<b>Habilidad de Juicio</b>	Solución de Problemas	
					Tomar decisiones Correctas	
					Disciplina Personal	
				<b>Atención de los Usuarios en General</b>	Habilidad en Recepción	
Desempeño Actitudinal en el Trabajo						
<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Alcance</b>	<b>Informante</b>			
<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>	Para la recolección de información para desarrollar la Variable I: Rotación de personal	Personal Administrativo y colaboradores de Servicio de la Empresa Amazon Security Perú SRL, 2017			
<b>Entrevista</b>	<b>Guía de entrevista</b>	Para la recolección de información para desarrollar la Variable II: Desempeño Laboral	Gerente de la Empresa Amazon Security Perú SRL, 2017			

## FOTOGRAFÍAS

### APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



### ENTREVISTA CON EL SUPERVISOR



### CAPACITACIONES





# AMAZON SECURITY PERÚ

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA A EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

RUC: 20600665953 / RG. N° 495-2016-SUCAMEC - GSSP

"Su Tranquilidad es nuestra responsabilidad"



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo **Doris Cruz Herrera** Gerente General de la empresa **AMAZON SECURITY PERU SRL** con **RUC N° 20600665953** Ubicado en el Jr. Miraflores N°900 – Tarapoto.

### Autoriza;

Que la señorita **Liz Karina Cruz Herrera** identificado con **DNI N° 46847626**, estudiante del X Ciclo de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, puede tener el debido permiso con fines de acceder y obtener información que le permita desarrollar su tesis de investigación con la finalidad de alcanzar su título profesional de Licenciado en Administración.

La cual da fe a la verdad estampando firma y post firma.

Sin otro particular se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime por conveniente.

Tarapoto, 23 de Setiembre del 2017

Atentamente.

AMAZON SECURITY PERU S.R.L.

  
-----  
Cpc. Doris Cruz Herrera  
GERENTE GENERAL

 Jr. Miraflores N° 900 Tarapoto - San Martín  
 (042) 508226  
 Cel.: 939306415 / 957201716 / 938228032  
 informes@amazonperusrl.com  
 /amazonperusrl  
 www.amazonperusrl.com



**CCPTSM**  
Cámara de Comercio, Producción y  
Turismo de San Martín - Tarapoto



● SAN MARTIN ● LORETO ● UCAYALI ● AMAZONAS ● HUANUCO

Yo, Lizeth Ery Mescua Ampuero, docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Relación de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú S.R.L, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017", de la estudiante Liz Karina Cruz Herrera, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 07 de Diciembre 2017



MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero  
 C.I.S. EN ADMINISTRACIÓN

MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero  
 DNI: 42694079

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</p>	<p><b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b></p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	--	---

Yo Liz Karina Cruz Herrera, identificado con DNI N° 46847626, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Relación de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú S.R.L, ciudad de Tarapoto, periodo 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
FIRMA

DNI: 46847626

FECHA: 07 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------