



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA

Rotación de personal y productividad de la empresa Torti Pieros E.I.R.L., 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Luis Angel Becerra Andrade (ORCID: 0000-0001-7194-7742)

ASESOR:

Mgr. Sonia Romero Vela (ORCID: 0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

Dedico el presente trabajo de investigación a mi familia y amigos que me apoyaron en todo momento

Agradecimiento:

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a la empresa Torti Pieros por permitirme realizar la investigación del presente trabajo.

Índice

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	21
2.6 Método de análisis de información	21
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	36
Anexos	42
Tabla 1: Operacionalización de variables	16
Tabla 2: Operacionalización de variable	17
Tabla 3: Cantidad de vendedores y cajeros por tiendas de la empresa	18
Tabla 4: Ficha técnica de instrumento 1	19
Tabla 5: Ficha técnica de instrumento 2	19
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de experto	20
Tabla 7: Niveles de confiabilidad	20

Tabla 8 : Confiabilidad del instrumento de la variable Rotación de personal	21
Tabla 9: Confiabilidad del instrumento de la variable Productividad	21
Tabla 10: Correlación Spearman	22
Tabla 11: Frecuencia de los trabajadores sobre la rotación de personal en la empresa Torti Pieros, 2019	23
Tabla 12: Frecuencia de los trabajadores sobre la productividad en la empresa Torti Pieros, 2019	24
Tabla 13: Correlación entre la Rotación de empleados y la productividad en la empresa Torti Pieros, 2019	26
Tabla 14: Correlación entre la Rotación de empleados y eficiencia, eficacia y efectividad en la empresa Torti Pieros, 2019	27
Anexo 1: Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Instrumento	46
Anexo 3: Validación de expertos – Rotación de personal	51
Anexo 4: Validación de expertos - Productividad	57
Anexo 5: Consentimiento informado	63
Anexo 6 Muestra de base de datos de estadística	64
Anexo 7: Prueba de normalidad	65
Anexo 8: Frecuencia de los trabajadores sobre el estado de la rotación de empleados en la empresa Torti Pieros, 2019	66
Anexo 9: Frecuencia de los trabajadores sobre el estado de la productividad de empleados en la empresa Torti Pieros, 2019	67
Anexo 10: Frecuencia y gráfico de los trabajadores sobre la rotación voluntaria e involuntaria Torti Pieros, 2019	68
Anexo 11: Frecuencia y gráfico de los trabajadores sobre la eficiencia, eficacia y efectividad de la empresa Torti Pieros, 2019	70
Anexo 12: Acta de aprobación de originalidad de tesis	73
Anexo 13: Pantallazo del Software Turnitin	74
Anexo 14: Formulario de autorización para la publicación de la Tesis	75
Anexo 15: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	76

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad en los trabajadores de tienda de la empresa Torti Pieros, 2019. Siendo de método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 84 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta a través de la elaboración de un cuestionario. Según los resultados obtenidos sobre los empleados el 42,86% percibe que existe rotación de personal en un nivel “Regular”, el 33,33% en un nivel “Malo” y el 23,81 en un nivel “Bueno”. Del mismo modo, el 52,38% indica que la productividad es “Buena”, el 45,24% la considera “Regular” y el 2,38% percibe que es “Mala”.

Finalmente, se concluyó que existe relación significativa entre la rotación y la productividad en los trabajadores de la empresa Torti Pieros, 2019, según la correlación de Spearman de 0.590 representando este resultado como moderado positivo con una significancia menor a 0.001. Por lo consiguiente, se recomienda establecer una buena relación entre el área comercial y la gerencia general para ahondar esfuerzos en la mejora de la rotación de los trabajadores ya que repercute directamente en la productividad de las tiendas. Buscando mejorar la sensación que tiene el trabajador sobre el entorno laboral, el reconocimiento que recibe y la satisfacción que siente al trabajar en la empresa, así como buscar alternativas que ayuden a un mejoramiento en cuanto a su rendimiento laboral

Palabras clave: Rotación de trabajadores, productividad, sensación laboral, rendimiento.

Abstract

This investigation had as an objective to establish the relation between the employee turnover and productivity in the workers of the enterprise Torti Pieros, 2019. Being a hypothetical deductive method, quantitative approach of a non-experimental design and a descriptive correlational investigation. The study sample were 84 workers. To collect data, it was used a survey through the development of a questionnaire. According to the results obtained on the employees, 42.86% perceive that there is employee turnover at a "Regular" level, 33.33% at a "Bad" level and 23.81 at a "Good" level. Likewise, 52.38% indicate that productivity is "Good", 45.24% consider it "Regular" and 2.38% perceive it as "Bad".

Finally, it was concluded that there is a significant relation between turnover and productivity in the workers of the enterprise Torti Pieros, 2019, according to the Spearman correlation of 0.590, representing this result as a positive moderate correlation with a significance less than 0.001. Therefore, it is recommended to establish a good relation between the commercial area and the general management to deepen efforts in the improvement of the turnover of the workers since it directly affects the productivity of the stores. Seeking to improve the worker's satisfaction about the work environment, the recognition they receive and the satisfaction they feel when they work in the enterprise, as well as looking for alternatives that improve their work performance

Keywords: Employee turnover, productivity, job satisfaction, performance.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Sonia Lidia Romero Vela, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Rotación de personal y productividad de la empresa Torti Pieros E.I.R.L., 2019" del estudiante **Luis Angel Becerra Andrade**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 28 de septiembre del 2019

Sonia Lidia Romero Vela

DNI:40117025