



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Rotación de personal y desempeño laboral en los colaboradores
en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2019**

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

AUTOR:

Benito Escobar, Christian Enrique (ORCID: 0000-0003-1973-8032)

ASESOR:

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a todas las personas que me apoyaron e inspiraron a seguir caminando para adelante.

Agradecimiento

Agradezco a los miembros de mi familia que me dieron la oportunidad de estudiar y a su vez agradecerle a esa persona especial que ha sido mi motor y motivo.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 13 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 18 |
| IV. RESULTADOS | 19 |
| V. DISCUSIÓN..... | 24 |
| VI. CONCLUSIONES | 29 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 30 |
| REFERENCIAS | 31 |
| ANEXOS..... | 37 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Distribución poblacional de los colaboradores pertenecientes a los puestos de una empresa de servicios aeroportuarios del Callao..... | 14 |
| Tabla 2: Valoración de la fiabilidad del alfa de Cronbach..... | 16 |
| Tabla 3: Escala de los coeficiente del Rho de Spearman..... | 18 |
| Tabla 4: Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov..... | 19 |
| Tabla 5: Estadísticos descriptivos generales..... | 20 |
| Tabla 6: Prueba de hipótesis: Rho de Spearman..... | 21 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Detalle gráfico de hipótesis formuladas..... | 3 |
| Figura 2: La rotación de personal de Mobley..... | 6 |
| Figura 3: La rotación de personal de Price y Mueller..... | 7 |
| Figura 4: La rotación de personal de Chiavenato..... | 8 |
| Figura 5: Instrumento de recolección de datos..... | 15 |
| Figura 6: Coeficientes de correlación..... | 23 |

Resumen

El presente informe de investigación estableció como objetivo determinar la relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa de servicios aeroportuario, Callao-2019, como también determinar la relación existente entre las dimensiones de la primera variable y la segunda variable. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel relacional y descriptivo, diseño no experimental con corte transversal. Contando con una población total de 188 colaboradores de la organización ya mencionada, con un muestra de 127 colaboradores. La técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario conteniendo 24 ítems en total, validado cualitativamente por un juicio de 6 expertos y cuantitativamente por la V. Aiken de 0,99; los resultados generales de confiabilidad fueron de 0,955 en el alfa de Cronbach y 0,968 en las dos mitades de Guttman. Se calcularon resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e inferenciales. Concluyendo que existe relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa de servicios aeroportuario, Callao-2019 ($p. < 0,05$) al igual que sus dimensiones.

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

Abstract

This research report established the objective of determining the relationship between personnel turnover and work performance of employees in an airport services company, Callao-2019, as well as determining the relationship between the dimensions of the first variable and the second variable. The study had a quantitative approach, applied type, relational and descriptive level, non-experimental design with cross section. It counted with a total population of 188 collaborators of the organization already mentioned, with a sample of 127 collaborators. The technique applied was the survey and as an instrument the questionnaire was used containing 24 items in total, validated qualitatively by a judgment of 6 experts and quantitatively by the V. Aiken of 0.99; the general reliability results were 0.955 in Cronbach's alpha and 0.968 in the two Guttman halves. Normality, general descriptive statistics and inferential results were calculated. We concluded that there is a relationship between personnel turnover and work performance in the employees of an airport services company, Callao-2019 ($p. < 0.05$) as well as its dimensions.

Keywords: Staff turnover, work performance, compensation.