



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Rotación de personal y eficacia laboral de la empresa Diamante
del Pacífico S.A., Los Olivos 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Enríquez Barrantes, Daisy Karina (ORCID: 0000-0002-3832-9464)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su ejemplo y esfuerzo me brindaron todo su apoyo, en especial a mi madre Edrodita Barrantes Limahuaya quien me acompaño en todo momento para conseguir los objetivos que me he propuesto, me diste las fuerzas para seguir y no rendirme en el camino y sin lugar a dudas este logro fue gracias a ti.

.

Agradecimiento

A Dios, por sostenerme en todas las etapas de mi vida.

A mis padres, Edrodita y Hipólito, por sus consejos, el apoyo constante que me han brindado y su trabajo arduo para convertirme en una mujer de bien.

A mis hermanas, por estar a mi lado en los momentos difíciles y creer en mí.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	32
3.2. Variables y operacionalización.....	33
3.3. Población.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5. Procedimientos.....	38
3.6. Método de análisis de datos.....	39
3.7. Aspectos éticos.....	39
IV. RESULTADOS.....	40
4.1. Análisis descriptivo.....	40
4.2. Análisis inferencial.....	48
4.3. R^2 y dispersión de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
V. DISCUSIÓN.....	54
VI. CONCLUSIONES.....	60
VII. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	69

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la rotación del personal y la eficacia laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. En la cual se utilizó la siguiente metodología: tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo constituida por 60 trabajadores. La recolección de datos se obtuvo de la totalidad de la población mediante la técnica utilizada que fue la encuesta, y el instrumento ha sido un cuestionario compuesto por 20 ítems, el mismo que tuvo una validez por juicio de expertos y una alta fiabilidad. Los resultados fueron procesados y tabulados en el programa estadístico SPSS, lográndose una correlación positiva de Rho Spearman 0,909 por lo que se concluye, que existe relación significativa entre las variables rotación del personal y la eficacia laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A.

Palabras clave: rotación de personal, eficacia laboral

Abstract

This research aims to determine the relationship of staff turnover and work efficiency of the company Diamante del Pacifico SA, Los Olivos 2020. In which the following methodology was used: applied type, correlational descriptive level, non-experimental design of cross section, quantitative approach and deductive hypothetical method. The study population consisted of 60 workers. Data collection was obtained from the entire population using the technique used in the survey, and the instrument was a questionnaire consisting of 20 items, the same that was valid by expert judgment and highly reliable. The results were processed and tabulated in the SPSS statistical program, achieving a positive correlation of Rho Spearman 0.909, which concludes that there is a significant relationship between the variables of staff turnover and the work efficiency of the company Diamante del Pacifico S.A.

Keywords: Staff turnover, work efficiency

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, la rotación de personal, es una cuestión de suma importancia para las grandes corporaciones y/o empresas transnacionales del universo siendo definida como el porcentaje de personas que se vincularan así como su desvinculación de una compañía, por lo tanto, las organizaciones deberían ejercer un control total de la matriz de rotación de talento; ya que, es indispensable para el cumplimiento de logros en una organización, siendo importante relacionar los beneficios de los colaboradores con las metas que se a plateado largar la organización, logrando una beneficio para las dos partes involucradas y al mismo tiempo teniendo una complacencia reciproca. En estos tiempos los problemas de las organizaciones están formando parte de un bajo beneficio porque existe una rotación de personal, haciendo que existan más costos y dificulta el avance de los trabajos empresariales, este inobediente se presenta porque al inicio las organizaciones no hicieron la selección del talento adecuado a para que labora en dicho puesto que estaba pendiente y también por las políticas que no se plantearon para dicha selección.

A nivel nacional en la actualidad, el escalón de rotación de los sujetos en las asociaciones es en promedio de 18%, lo que se busca revertir a un 15%. Para poder realizarlo, las empresas utilizan la retribución económica, mejores puestos laborales o preocupación por el personal. Y es que solo dos de cada cinco organizaciones nacionales cuentan con una estructura de retención de talento. Por consiguiente, tres de ellas no cuentan con una, lo cual significa un 60%, según el último sondeo realizado por Ipsos para American Chamber of Commerce of Perú (AmCham, 2013). A nivel local en el distrito de Los Olivos, se observa una diversa situación problemática, en la empresa Diamante del Pacifico, esto debido al incremento de la rotación del personal, que es cada vez más acelerado, en muchas ocasiones se debe a que la carga de trabajo es muy amplia sobre todo si hablamos del área operativa es decir los promotores de ventas; esto se debe principalmente a que sus funciones no son únicamente realizar operaciones de ventas de vehículos, sino que en esta empresa los promotores de ventas se encargan de colocar diversos productos que ofrece la empresa tales como los servicios

postventa, tales como mantenimientos, accesorios para los vehículos y seguros. Estos productos generan rentabilidad a la empresa, pero al mismo tiempo generan que el promotor de venta tenga un desgaste físico y estrés en lograr metas mensuales establecidas por la organización. Se les ofrece muchas oportunidades de compensaciones en el sueldo y de recibir mejores beneficios que puedan tener, pero estos no satisfacen las necesidades de ellos por lo que al ver que no se reconoce de forma adecuada su trabajo deciden buscar otros trabajos.

Al mismo tiempo otros factores que motivan esta rotación son que se les contrata por periodo de tres meses al inicio y luego se les renueva mes a mes o nuevamente tres meses provocando en los colaboradores una disyuntiva si serán renovados o no. Además, se aprecia el temor o riesgo que ellos sienten al en algún momento realizar una transacción de forma errónea, estafas o suplantaciones de identidad que los perjudica de modo que asumen el dinero que se pierda es decir el faltante, habiendo ocurrido ya en muchas ocasiones que los montos son muy elevados y al final se termina trabajando para pagarle al banco por estas adversidades. Y esto puede darse porque no han sido seleccionados adecuadamente con el perfil para el puesto o no se les ha capacitado correctamente en medidas de seguridad que se tiene que tomar y la concentración que implica su trabajo. Al ocurrir todos estos hechos los trabajadores abandonan el puesto y esto causa un déficit en la eficacia laboral porque son mayores los costos en capacitación, materiales, y también lo que la empresa para no afectar su imagen al existir una estafa se ve obligado a devolver el dinero al cliente pudiendo ser montos pequeños y en otra ocasión montos exorbitantes.

Problema general de la investigación: ¿cuál es la relación que existe entre la rotación de personal y la eficacia laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., los Olivos 2020? Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento y la eficacia laboral de la empresa diamante del pacifico S.A., Los olivos 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de personal y la eficacia laboral de la empresa diamante del pacifico S.A., los olivos 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre las compensaciones y la eficacia laboral de la empresa diamante del pacifico S.A., los olivos 2020?

Justificación teórica, el informe de investigación se efectuará con el propósito de determinar si existe una relación entre la rotación de personal y eficacia laboral en la empresa diamante del pacifico. Así como las circunstancias que determinaron cada variable y la escala de conexión existente en ellas. Justificación metodológica, permite la recolección de datos y definen un problema específico que ayuda a resolver inquietudes empresariales; ya que, existe una relación significativa para el crecimiento de las organizaciones. Justificación práctica, ayudara a que los empresarios realicen cambios continuos para el mejoramiento competitivo en el mercado de la empresa Diamante del Pacifico, asimismo brindando una comunicación precisa y adecuada con la finalidad de que se tomen medidas correctivas.

Hipótesis General: Existe relación entre la Rotación de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020. Hipótesis Específicas: Existe relación entre el Reclutamiento y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020. Existe relación entre la Selección de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020. Existe relación entre las compensaciones y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020.

Objetivos generales: Determinar la relación entre la rotación del personal y la eficacia laboral de la empresa diamante del pacifico S.A., los olivos 2020. Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el Reclutamiento y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020. Determinar la relación entre la Selección de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020. Determinar la relación entre las compensaciones y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Artículos científicos relacionados con mis variables, según Gandy, Harrison y Gold (2018). El propósito de este trabajo es investigar hasta qué punto la rotación de personal puede enmascarar las variaciones internas en una gran universidad inglesa posterior a 1992 con más de 2.000 empleados. Se encontró que las variaciones internas (amplias) se ocultaron entre departamentos universitarios y entre diferentes grupos de género y edad, con la Generación Y presentando problemas para futuras contrataciones y retenciones. Se encontraron altas tasas de rotación localizadas, con problemas particulares que afectaban al personal de investigación. Es esencial adoptar un enfoque proactivo, analizando los datos locales para reflejar las estructuras internas y las categorías y características del personal. La comprensión de la dinámica interna y externa del personal ayuda a las organizaciones a alcanzar metas y objetivos estratégicos y a orientar la acción local.

Lu, Xiao Min, Xiao Liang, Xiao Dong, Guo, Li Fen y Yuan Tao (2017). Objetivo investigar la relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral, el conflicto laboral y familiar y la intención de rotación, y explorar los factores asociados con la intención de rotación, entre los médicos de la provincia de Guangdong, China. Un total de 3963 médicos fueron abordados, con 3563 completando el cuestionario. La puntuación media de la percepción general de la intención de rotación de los médicos que trabajaron en Guangdong fue de 2,71 en una escala que oscila entre 1 y 6. Las horas trabajadas por semana, trabajando en una zona urbana/rural, el tipo de institución y la edad influyeron significativamente en la intención de rotación.

Por otro lado, la intención de rotación estaba directa y negativamente relacionada con la satisfacción laboral, y estaba directa, indirecta y positivamente relacionada con el estrés laboral y los conflictos entre el trabajo y la familia. La satisfacción laboral, el estrés laboral, los conflictos entre el trabajo y la familia, las horas trabajadas por semana, el trabajo en una zona urbana/rural, los tipos de institución y la edad influyen en los factores de la intención de rotación. Reducir las horas de trabajo, aumentar los salarios, ofrecer más oportunidades para el desarrollo profesional y la capacitación, apoyar y alentar a los médicos por parte de

los altos directivos podrían contribuir potencialmente a la reducción de la intención de rotación.

Fragouli y Iliá (2019) este estudio tuvo como objetivo definir el concepto de «trabajo inteligente», identificando técnicas que pueden conducir a una mayor eficiencia de los empleados. Muchas organizaciones redujeron su fuerza laboral para suprimir sus costos operativos y, como consecuencia, los empleados restantes han asumido nuevas responsabilidades y su carga de trabajo se ha incrementado. Es inevitable que en tales períodos se espere que los empleados trabajen duro. Pero en momentos en que nadie tiene tiempo extra y todos necesitan tiempo para su vida personal, solo a través de empleados inteligentes que trabajan pueden mantener su equilibrio entre el trabajo y la vida. En consecuencia, ambos son necesarios. En realidad, el trabajo duro es la piedra angular del trabajo inteligente. Se requiere trabajo duro para dominar sus conceptos básicos para que pueda trabajar de manera inteligente (Khan, 2015). Trabaje de manera inteligente para organizar mejor el trabajo y ahorrar tiempo y luego trabaje duro para ganar más tiempo y completar una mayor parte del trabajo.

Según Moroney (2013), al trabajar duro, los empleados obtienen los resultados deseados, pero al trabajar tanto duro como de manera inteligente, lograrán los mejores resultados. Todos saben cómo trabajar duro, en realidad la mayoría de los empleados están trabajando duro hoy. Pero ¿qué es necesario para trabajar de manera inteligente? En la parte anterior, el autor describió un marco que apuntará a individuos y organizaciones para mejorar su eficiencia. La cultura laboral es muy importante en esta dirección. Los criterios de desempeño deben modificarse en consecuencia para seguir el enfoque de trabajo inteligente, el estilo de liderazgo debe ser más democrático y los gerentes deben capacitar a los empleados para tomar decisiones (reducir la burocracia) cuando sea necesario sin perder tiempo.

Sithole y Pwaka (2019). El estudio investigó la efectividad de la retención de habilidades y aminoramiento de que el personal rote, utilizando un estudio de caso de una compañía de seguros de salud en Harare. Concluyendo que los colaboradores de la Compañía de Salud consideraban que los programas de formación y desarrollo eran el núcleo de las actividades organizativas y el éxito de los empleados. Los resultados también establecieron que la dirección estaba

reconociendo adecuadamente los esfuerzos y resultados de todos los empleados a través de diversos premios monetarios y no monetarios. Los resultados de la investigación mostraron una importancia primordial de la satisfacción laboral como motor y catalizador para la retención de empleados en la organización.

El análisis de correlación de Pearson y el análisis de regresión revelaron que existe una alta asociación entre la implementación de estrategias efectivas de retención de habilidades y la reducción de la rotación de personal para la organización. En particular, la dirección puede buscar la congruencia entre los valores y objetivos de la persona con los de la organización para evitar la rotación de los empleados. Además, la organización debe tener en cuenta factores como los ascensos, los salarios, las condiciones de trabajo y la naturaleza del trabajo a fin de reducir la rotación de los empleados.

Tremblay, Joly, Haines y Lanctôt (2016). El objetivo de este estudio es explorar el vínculo entre la rotación de personal y el progreso clínico de las adolescentes en unidades de rehabilitación residencial en relación con la experiencia, expresión y regulación de la ira, así como con la angustia psicológica. Contrariamente a lo que se encontró en la literatura, los resultados indican que las adolescentes expuestas a una mayor tasa de rotación de personal no experimentan mayor angustia psicológica con el tiempo y que sus sentimientos de ira no se intensifican con el tiempo. Por el contrario, estos disminuyen, probablemente debido a un mayor nivel inicial de ira. El importante papel desempeñado por las covariables sugiere que muchas otras variables explican el progreso clínico de los adolescentes. Se proponen otros estudios para comprender mejor el fenómeno de la rotación del personal y sus consecuencias.

Martin y Ramos (2017). La elevada rotación del personal de enfermería que trabaja en hogares de ancianos dependientes (EHPads) en Francia tiene consecuencias negativas tanto en términos de coste como de calidad de la atención a los residentes. Se estudian las razones de esta rotación de colaboradores utilizando la estimación a partir de un modelo probit estimado en dos muestras, una de 5.478 enfermeros y la otra de 13.444 auxiliares de enfermería que trabajan en EHPAD privados bajo contratos abiertos. La probabilidad de abandono de los enfermeros y auxiliares de enfermería está significativamente influenciada por

factores t relacionados con el entorno alrededor del lugar de residencia del empleado, calculados a un nivel geográfico altamente desagregado, incluyendo la cercanía a un hospital, la competencia entre centros de atención residencial para las personas mayores, la escasez de personal de enfermería y el atractivo del sector profesional autónomo para las enfermeras. El nivel salarial, corregido por endogeneidad, tiene un efecto positivo en la retención de auxiliares de enfermería que trabajan en EHPAD, pero no parece tener influencia en el caso de los enfermeros.

Raza, Minhas y Awan (2017). El presente estudio tiende a investigar los aspectos clave necesarios para que los empleados sean productivos dentro de la organización. El rendimiento suele representar la producción de los empleados a través de dos indicadores principales, es decir, la puntualidad y la dedicación. Estos indicadores se consideran contribuyentes importantes del rendimiento general del trabajo. El estudio contribuye a explorar los efectos de los compromisos familiares sobre la puntualidad y dedicación de los empleados en sus trabajos. El vínculo familiar se considera como una relación social clave para el aprovechamiento de los recursos humanos desde diversas perspectivas. Se llevan a cabo diferentes estudios para comprender los conflictos entre el trabajo y la familia y sus efectos en la eficiencia y eficacia de los subordinados. Estos estudios revelaron que la puntualidad y la dedicación están influenciadas por diferentes factores, donde el «ambiente en casa» se encuentra como factor clave. Similar a los estudios previos realizados principalmente en la cultura occidental, los resultados del presente estudio autentican la relación propuesta entre los compromisos familiares y la eficiencia profesional de los empleados. Además, los efectos de los hijos en el desempeño de los empleados son dignos de mención, ya que el período de la infancia requiere mucha atención.

Asiedu, Mehmood y Bamfo (2015) equilibrar el trabajo y la vida personal (WLB) es un estado en el que los empleados pueden crear un equilibrio aceptable entre su trabajo remunerado y la vida personal y social. El concepto de WLB ha atraído mucho interés tanto de la industria como del mundo académico debido a la naturaleza cambiante del mercado, así como en la sociedad. Esta síntesis exploratoria se efectuó para evaluar los efectos de las políticas y prácticas de WLB

en el desempeño laboral y las intenciones de rotación de los subordinados en el sector bancario de Ghana. Los resultados de la investigación muestran que, aunque algunas prácticas de WLB están en vigor, no hay ningún documento sobre las políticas y prácticas de WLB en las ramas encuestadas.

Por otro lado, los empleados carecen de conocimiento de estas políticas y pasan por muchos desafíos en el acceso y uso de las prácticas conocidas de WLB. Los resultados de los datos recogidos muestran que los empleados no son capaces de equilibrar su trabajo y su vida y desean que se pueda hacer algo para ayudar a mejorar su WLB, lo que creen que mejorará su desempeño laboral. La síntesis reveló que la mayoría de empleados tenían intenciones de abandonar las sucursales bancarias encuestadas. Esto puede atribuirse a la incapacidad de los empleados para encontrar un equilibrio significativo entre sus ámbitos de trabajo y vida. En consecuencia, los resultados de la entrevista también confirmaron que el desempeño de los empleados necesita mejoras adicionales. Acerca de la base de los resultados de la síntesis, se sugiere que el departamento de recursos humanos intervenga para que el uso de las políticas de WLB resulte atractivo y eficaz para los empleados. Además, se pueden hacer esfuerzos conscientes para proporcionar arreglos de trabajo flexibles, oportunidades de progreso profesional, cuidado de niños in situ y reducción de la carga de trabajo para mejorar el WLB de los empleados en el sector bancario. Se espera que estas prácticas reduzcan el estrés de los empleados y aumenten su nivel de rendimiento y minimicen las intenciones de rotación.

Alimorad, Mousavi, Soleimani y Ranjbar (2018) mencionan que el rendimiento es la edad media de los involucrados fue de 38,67 años, encontrándose relación significativa entre la eficiencia y la QWL de los individuos participantes en el estudio ($r = 0,48$; $P < 0,001$). Conclusión: Se recomienda que los gerentes presten más atención a la QWL para enfermeras y adoptando estrategias adecuadas de QWL y componente importante mejorando la calidad de la vida laboral de enfermería. Bhayo, Shah y Chachar (2017) definen que la aplicación del análisis de regresión múltiple y Pearson, los resultados muestran que integrar, obligar, dominar, evitar y estrés laboral tienen una relación significativa y positiva con la

intención de rotación. Por otra parte, obligar y dominar tiene un impacto negativo en la intención de volumen de negocios.

Yuan, Wen, Miao y Zhang (2018). La industria de la construcción ha sido reconocida, desde hace muchos años, como una de las que tienen una alta probabilidad de accidentes, lesiones y enfermedades profesionales. Estos riesgos de los trabajadores de la construcción pueden conducir a una baja productividad y problemas sociales. Como resultado, el bienestar de los trabajadores de la construcción debe ser muy abordado haciendo mejoras en productividad y eficiencia de los colaboradores de construcción. Mientras tanto, el apoyo social de una red social y capital (SNC) de los trabajadores de la construcción ha sido considerado como un enfoque eficaz para promover la salud física y mental de los trabajadores de la construcción (P&M salud), así como su eficiencia y productividad en el trabajo.

A partir de una comprobación integral de la literatura, se propuso un modelo conceptual, mejorándose desde la perspectiva de la salud y del SNC. Los resultados indicaron que los impactos directos de la salud de P&M de los trabajadores de la construcción en la eficiencia y productividad laboral fueron más significativos que los del SNC. Además, el capital social de los trabajadores de la construcción y la red pueden influir indirectamente en la eficiencia y productividad del trabajo al afectar la salud de los trabajadores de la construcción. Por lo tanto, se propusieron estrategias para mejorar la eficiencia y productividad de los trabajadores de la construcción. Además, se pueden extraer muchas sugerencias útiles de los resultados de la investigación desde la perspectiva de un gobierno. Los indicadores y relaciones identificados contribuirían a la evaluación de la eficiencia y productividad del trabajo de construcción y a la gestión de salud desde la perspectiva de colaboradores de la construcción.

Kim, Persad, Khwaja y Chi (2016) definen que las necesidades de personal de CE para proyectos de construcción de TXDO. Los resultados indicaron que los proyectos grandes y metropolitanas tienden a requerir más horas de personal CE en comparación con proyectos más pequeños y/o rurales. En particular, los proyectos de creación de capacidad, como los intercambios y los proyectos de ampliación, requieren hasta 4,45 veces las horas CE necesarias para los proyectos

de pavimento. Los hallazgos de este estudio proporcionan una base para estimar el personal de CE de TxDOT, y en última instancia contribuyen a mejorar la eficiencia al proporcionar un nivel apropiado de personal de CE basado en el tipo, tamaño y ubicación del proyecto.

Hung, Lee y Lee (2018). El propósito de este estudio fue investigar el clima organizacional, compromiso organizacional con la intención de rotación de la relación con el personal de negocios de seguros de vida. Los principales resultados muestran que (1) el clima organizacional y el compromiso organizacional con la rotación intención de tener una influencia negativa; (2) la presión de trabajo de la interacción del clima organizacional y el compromiso organizacional afectaron la intención de rotación; (3) el clima organizacional fue positivo efecto sobre el compromiso organizacional; (4) clima organizacional a través del compromiso organizacional de intermediario para afectar la intención de rotación; (5) satisfacción salarial afectó la presión laboral cuando el efecto moderador clima entre el compromiso organizacional y la intención de rotación, es decir, cuando el salario satisfacción es alta, hay una menor presión de trabajo de efecto moderador, cuando la satisfacción salarial es baja, hay una mayor presión de trabajo de efecto moderador.

Kaddourah, Abu Shaheen y Al Tannir (2018). La rotación de personal de enfermería impacta negativamente en la capacidad de satisfacer las necesidades de los pacientes y proporcionar una atención de alta calidad, lo que puede generar más estrés en el resto del personal debido al aumento de las cargas de trabajo. Esto puede conducir a cambios críticos en el comportamiento de las enfermeras hacia sus puestos de trabajo, resultando en baja satisfacción laboral, baja productividad y abandono de la organización. Por lo tanto, esta síntesis tuvo como objetivo evaluar las características de vida laboral de enfermería (QNWL), explorar la intención de rotación de enfermeras y examinar la correlación entre QNWL y la intención de rotación de enfermeras. Los resultados propusieron que los participantes no estaban satisfechos con su vida laboral (54,7%), con casi el 94% indicando una intención de rotación de su hospital actual. Además, 154 (93,3%) de 165 enfermeros que reportaron satisfacción con QNWL indicaron la intención de

rotación. La correlación entre QNWL y ATS para variables binarias fue demasiado semana ($r = -0,024$) y estadísticamente no significativa ($p = 0,206$).

Ainer, Subramaniam y Arokiasamy (2019). Las intenciones de rotación en las instituciones académicas reconvirtieron en principales preocupaciones de gerencia; ya que, sobrevivir y lograr la excelencia se trata en gran medida de tener el empleado informado y comprometido. Por lo tanto, es uno de los temas principales y más importantes para una gestión de la institución de educación superior dar importante. Hay muchas causas que influyen en que un académico tenga intenciones de rotación. Por lo tanto, se concluyó que la sobrecarga de trabajo forma conflicto laboral familiar, la calidez de los compañeros de trabajo, la competencia de los compañeros de trabajo y las intenciones de rotación.

Así como las variables estudiadas en este trabajo fueron analizadas a partir de un marco de investigación. El hallazgo de este estudio ha sido discutido sobre ambigüedad de roles, sobrecarga de trabajo, conflicto laboral familiar, calidez de compañeros de trabajo, competencia de compañeros de trabajo e intenciones de rotación. La conclusión se ha extraído del apoyo de la literatura que afirma que las variables influyen en las intenciones de rotación. El hallazgo de este artículo proporciona una valiosa guía para investigadores y profesionales para superar y mejorar el mecanismo actual para reducir las intenciones de rotación. La investigación también ha encontrado pocos caminos nuevos para pensar en cómo administrar a los empleados que tienen intenciones de rotación en cualquier organización.

Ayman (2018). Esta investigación tiene como objetivo explorar el efecto del liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional en la intención de rotación de los directores de las direcciones municipales del Gran Ammán. Los resultados también descubren que existe un impacto estadísticamente significativo para el liderazgo transformacional y liderazgo transaccional en un nivel sustancial para afectar la intención de rotación de los directores del Departamento de la Municipalidad del Gran Ammán.

El estudio concluye algunos puntos, la mayoría de ellos son: se deben realizar más investigaciones y estudios de campo para identificar la importancia del

liderazgo transformacional y transaccional en el logro de los objetivos resentidos y futuros de la municipalidad del Gran Ammán, se debe prestar más atención a los directores en el Gran Ammán Municipio de Ammán que parecen tener los atributos y características de liderazgo de transformación, y también aquellos que tienen la capacidad y la habilidad requerida para desarrollar los recursos humanos en el Municipio Mayor de Ammán, dando más capacitaciones y talleres especiales para construir líderes y capacitarlos en la administración moderna con el fin de mejorar sus habilidades, rendimiento y animarles a proporcionar lo mejor que tienen.

Mercy, Idowu, Charles, Chinelo y Uyi (2018). Este estudio examinó la relación entre los salarios y emolumentos en las organizaciones y la rotación de mano de obra entre bancos seleccionados en la zona del gobierno local de Alimosho en Lagos. La gestión eficaz del sistema de bienestar de cualquier industria u organización es sin duda uno de los problemas más complejos y problemáticos que las organizaciones tienen que enfrentar. Este estudio trató de investigar las razones de la rotación de mano de obra y examinó el papel que desempeñan los salarios en la retención de los empleados en los bancos objeto de estudio.

Por otro lado, el análisis la gran cantidad de encuestados indica que el salario de los empleados en el sector bancario es un factor determinante de la rotación de la mano de obra. La mayoría del personal 130 (45,5%) de los bancos seleccionados estuvieron firmemente de acuerdo en que el pronto pago del salario reduciría la rotación de mano de obra. Una gran proporción de 219 (76,6%) de los encuestados pretende abandonar su trabajo en busca de una mejor oferta porque no están satisfechos con su salario. Este estudio recomienda que el pago rápido del salario de los empleados ayude a reducir la alta tasa de rotación de la mano de obra.

O'Connor (2018) define que el propósito de este estudio fue examinar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los administradores de oficinas centrales de nivel ejecutivo en distritos escolares públicos de Texas. Concluyendo a la existencia de relación inversa moderada entre la satisfacción laboral y la intención de rotación y la satisfacción laboral explicaba el 41,3% de la intención de un administrador de oficina central a nivel ejecutivo para la rotación. Falta investigación relacionada con este grupo de empleados. Por lo

tanto, no se sabe mucho acerca de cómo se relaciona con su actitud hacia los factores relacionados con el trabajo. Aprender más acerca de la satisfacción laboral y la intención de rotación de estas personas podría tener implicaciones a largo plazo, ya que se relaciona con la mitigación de la escasez de candidatos a superintendentes disponibles para cubrir el creciente número de vacantes, así como la contratación, retención y aumento de la productividad laboral de estas personas personal.

Shah y Khan (2015). La elevada tasa de rotación es uno de los principales problemas relacionados con la gestión de los recursos humanos en las universidades del sector privado del Pakistán. Por un lado, priva a las universidades de mano de obra calificada y talentosa y, por otro, afecta el nivel educativo de esas universidades. El presente estudio se llevó a cabo para explorar la interrelación entre la satisfacción laboral y las intenciones de rotación y los factores que las afectan. En los resultados, la satisfacción laboral y las oportunidades de ascenso aparecieron como factor significativo que afectaba a las intenciones de rotación. Se recomienda que las universidades del sector privado, en base a la data obtenida del estudio, otorgue sueldos competitivos al personal, aumente las oportunidades de ascenso, mejore la política de licencias, las recompensas financieras y haga que el sistema sea transparente y justificado.

Kalgin, Podolskiy, Parfenteva y Campbell (2018). El propósito de este trabajo es abordar esta cuestión y desarrollar un modelo de proceso condicional que vincule el PM con la intención de rotación. El modelo predice que la relación entre PM-rotación está mediada por la satisfacción laboral y moderada por la alineación entre el trabajo y el objetivo. El análisis sugiere que PM tiene un efecto indirecto en la intención de rotación a través de la satisfacción laboral en el caso medio. Sin embargo, el efecto indirecto es más fuerte para los empleados que perciben que su trabajo contribuye directamente a los objetivos de la organización. Por el contrario, para los empleados cuyo trabajo carece de alineación de objetivos organizacionales, PM no tiene ningún efecto significativo.

Malik y Khalid (2016). Este estudio examina el impacto del incumplimiento psicológico del contrato en la intención de la alternancia de los obreros con el papel mediador de la contratación laboral. Los resultados indican que existe una relación

negativa entre incumplimiento psicológico del contrato y compromiso laboral. Del mismo modo, el compromiso laboral se correlaciona negativamente con la intención de rotación de los empleados. El compromiso laboral media parcialmente la relación entre el incumplimiento psicológico del contrato y la intención de rotación de los empleados. Por lo tanto, si los empleados perciben incumplimiento psicológico del contrato, entonces conduce a un bajo compromiso laboral y una alta intención de rotación.

Perumal, Sinniah, Mohamed, Mun y Murthy (2018). Este artículo de investigación explora la intención de rotación entre los empleados de la industria manufacturera en Malasia. Resultados positivos obtenidos para el papel sobrecargado hacia la intención de rotación. Resultados negativos obtenidos por ambigüedad de roles, conflicto de roles y conflicto trabajo-familia. Sobre la base de los resultados, todos los fabricantes reconocen la importancia de la retención del personal para un valor superior para una organización.

Nasabi y Bastani (2018). El objetivo es atraer y mantener los recursos humanos es una de las responsabilidades más esenciales en la gestión del recurso humano. Donde los resultados indicaron un nivel promedio de Calidad de Vida Laboral y Control del Trabajo, mientras que el nivel de Intención de Rotación fue superior al promedio, y los participantes reportaron un bajo nivel de Indiferencia Organizacional. Todas las hipótesis (excepto N° 2) fueron estadísticamente significativas y los índices de aptitud; indicaron la solidez del modelo. Concluyendo que al existir una planificación adecuada y efectiva con respecto a la Calidad de Vida Laboral y el Control del Trabajo puede desempeñar un papel importante en la retención y el desempeño de las enfermeras, lo que preocupa seriamente a los responsables de las políticas de salud. Los responsables de formular políticas y dirigentes de enfermería pueden utilizar estos resultados para aumentar el número de enfermeras que tienen la intención de permanecer en la profesión.

Oladunmoye (2017). Este estudio examinó los predictores de comportamiento (relación interpersonal y apoyo organizativo percibido) de la intención de rotación de empleados en el suroeste de Nigeria. El resultado mostró que la relación interpersonal y el apoyo organizativo percibido correlacionaban negativamente con la intención de rotación de los empleados. También se combinó

el efecto de las variables independientes (relación interpersonal y apoyo organizativo percibido) en la predicción de la intención de rotación de los trabajadores de la empresa.

Esto sugiere que los dos factores combinados representaron una variación del 66,4% ($Adj.R^2 = .104$) en la predicción de la intención de rotación de los trabajadores de la empresa. El factor más potente fue el apoyo organizacional percibido, seguido de la relación interpersonal. Entre otras cosas, se recomendó que las organizaciones tuvieran que incluir en sus políticas disposiciones organizativas para el apoyo a los trabajadores, tales como provisión de salud, paquete de fin de año, bonificación de licencia, préstamo de automóvil, etc., también se recomendó que el gerente de personal o psicólogo de las organizaciones deberían establecer relaciones interpersonales con otros funcionarios, independientemente de su cuadro. Más aún, los trabajadores deben ser cambiados frecuentemente de una sección a la orden para promover la relación interpersonal. Sin embargo, se llegó a la conclusión de que un aumento en el apoyo organizativo percibido y las relaciones interpersonales reducirán la tendencia de la intención de rotación de los trabajadores de la empresa.

Antecedentes internacionales, según Pazmiño (2014) siendo el propósito de reformar las operaciones de incorporación, escogencia y valoración de la actuación de los consejeros comerciales en concesionarios automotrices localizados en la localidad antes mencionada, avalando el talento de los aspirantes y la persistencia del consultor escogido en la corporación, además de priorizar la intervención de aspirantes internos para llenar los puestos vacíos de la zona comercial. Se destina a saber el motivo y los probables orígenes del elevado grado de movimiento de consultores comerciales en compañías de mercadeo y comercialización de automóviles nuevos – livianos, y de acuerdo con los resultados arrojadas permitir restituir y estructurar nuevamente desde la etapa inicial el procedimiento de escogencia; comenzando con las acciones más operacionales y terminando con los métodos y destrezas esgrimidas en la convocatoria y escogencia final. La metodología de estudio usada fue descriptiva correlacional del tipo cuantitativa y cualitativa. Aplicándose una encuesta a 31 concesionarios automotrices en una

zona de Quito. Se concluyó que, el problema estudiado radica en la situación perenne encontrada en los concesionarios automotrices de la zona antes descrita, de igual forma se estableció que entre los principios de dicha dificultad están las guías con métodos y operaciones obsoletas, que quitan tiempo en la escogencia de un aspirante apto; motivo que recomienda mostrar una reforma en dichos textos que dirigen y regulan la elección de guías comerciales.

La elaboración de un instructivo de administración para la reorganización y mejora del alistamiento, elección y valoración de consejeros comerciales en concesionarios automotrices consentirá la mengua en el movimiento de los , 22 empleados, usando las tácticas determinadas de acuerdo a la mejor actuación de los empleados; los expertos comisionados para la Rotación de los trabajadores no se encuentran organizados conforme a la cultura y requerimientos estratégicos de la compañía, es una de las equivocaciones más peligrosas, porque es lo que imposibilita la indagación segura de un buen personal. El estudio fue de beneficio para este trabajo investigativo ya que, examina la inconstante Rotación de personal y el desempeño laboral centrándola en comprender desde sus concepciones los métodos y procesos, gestiones, etapas y acciones realizadas por toda compañía del ámbito automotriz al escoger a sus asesores y si ello lleva a resultados deseados, planteando además de forma indispensable una reestructuración de acciones y avalando la estabilidad de los trabajadores más competentes.

Pensatez (2014) El trabajo investigativo desarrollado tiene el propósito mostrar la analogía que posee la variable proceso de reclutamiento con la variable Rotación de personal aplicada a los comisionados del 27 GADM de la municipalidad mencionada previamente, frente a la variable desempeño laboral, la variable proyectiva de la observancia de fines y propósitos corporativos; el estudio es aplicado a todos los participantes del área administrativa de la entidad, en otras palabras, a una población 92 funcionarios. Para la observancia de los fines trazados se llevó a cabo un trabajo de tipo exploratorio, prospectivo y correlacional, que consintió reconocer el nivel de correspondencia que poseen las variables de análisis. La recolecta de los datos se efectuó por medio del uso de un instrumento de escalamiento tipo Likert, delineada y hecha con objeto de reconocer y saber cómo es el procedimiento de incorporación y elección de los empleados que se

realiza en la Institución y el grado de desempeño de los trabajadores, también se usó una ficha de entrevista que consintió confirmar los datos obtenidos mediante los cuestionarios. Los primordiales resultados permitieron confirmar que, si se correlaciona el procedimiento de RSP que se usa con la eficaz actuación laboral de los participantes, esto impide el ofrecimiento de un servicio de calidad a la población antes mencionada.

Hidalgo (2016) El estudio investigativo mostró como principal propósito examinar la tarea por procedimientos fundados en perfil por capacidades administrativamente gestionadas. La metodología del trabajo fue un diseño no experimental transversal, la muestra se conformó por 95 funcionarios de la zona administrativa y se utilizaron como instrumentos las encuestas y las entrevistas. Concluyendo que funcionarios administrativos desconocen las ocupaciones que debe llevar a cabo en sus puestos laborales, la no inexistencia de un Manual de funciones, permitiendo ellos que los directivos ejecuten labores de forma empíricamente. Para para el mejor funcionamiento laboral es preciso que los directivos estén al tanto de las tareas determinadas para todo cargo público. El estudio sirvió de apoyo en la investigación; compartiendo la dimensión de perfil por capacidades, además el autor señala que instituciones públicas o privadas han de poseer claramente detallada su misión y visión, así como la silueta aptitudes de los puestos de trabajo con el objeto de elegir al individuo más conveniente para el cargo.

Godoy (2014) se planteó como fin instituir las aptitudes profesionales en los mandos medios y altos de una manufactura de papel. El trabajo investigativo fue de tipo descriptivo, y se realizó con 12 individuos tanto femenino como masculinos de los superioridades altas y medias, componiendo ese grupo 2 administradores, 6 inspectores y 4 agentes. Se esgrimió el test Compe-TEA, que consiste en un cuestionario de 170 aspectos que valúa 20 aptitudes esenciales en el espacio laboral; las mismas están congregadas en 5 ámbitos. Tal cuestionario fue aplicado a la muestra con el fin de conseguir y aprobar los datos. Las resultas señalaron que los grados de las aptitudes de las superioridades medias y altas de la compañía, son escasamente cambiantes; de igual forma existe un grado de aprobación y uso de las capacidades profesionales en el ámbito de la gerencia, viniendo a ser esta

zona con mayor puntuación sobre las demás zonas de interés, porque la misma se halla favorecida por la zona de liderazgo. Se concluyó que el ámbito interpersonal, el cual se compone de las capacidades de labor en conjunto, incide, transacción, ubicación de nexos e información, siendo perjudicada por la aptitud de la labor en conjunto ya que, de acuerdo con las resultas ha habido una merma respecto a contestaciones positivas no tiene la disposición de realizar labores en equipo porque los grupos en análisis solamente se han enfocado en lograr y desempeñar los fines que ofrezcan complacencia, para ellos mismos. Igualmente, se le aconsejó vigorizar las capacidades de las jerarquías medias y altas de la compañía y así, todos tengan iguales saberes, experiencias, destrezas y cualidades, para una excelente actuación en el cargo.

Herrera (2015) tomó como fin primordial instituir las capacidades profesionales que ostentan los participantes del departamento de ventas de BIMBO, como trampolín hacia la mayor producción de la institución. Con efectos de la realización de este, se estudió una muestra de 25 proveedores, a quienes se les aplicó un instrumento para descubrir las capacidades profesionales de los expendedores con autoría apropiada; constituido por 33 ítems de acuerdo con la escala Likert. Las presunciones que se lograron alegan al objetivo planteado en el análisis, ya que se precisó que dichos participantes tienen sus competencias laborales mejoradas y aprovechadas dentro de los parámetros altos, lo que se ve manifestado en la elaboración de la organización, logrando un valor de $r = 0,85$. Teniendo la calificación más alta la dimensión Actitud, que abarca los modos que poseen los participantes para llevar a cabo los puestos asignados; un punto medio mostrado fue Conocimiento, en otras palabras toda la teoría retenida por el personal y el puesto más bajo lo consiguió la dimensión: Habilidad, que tiene la totalidad de las habilidades que un vendedor debería disfrutar para la realización de sus trabajos. Se estableció que no hay un contraste revelador en los resultados, ya que los tres indicadores se hallan en el nivel alto de aprobación. Deduciéndose de esta manera que el ser, saber y hacer se encuentra en las escalas altas de ponderación de acuerdo al instrumento, ello muestra que las escalas de saberes, cualidades, experiencias y pericias de los individuos valuados son satisfactorias para el cargo realizado. Conclusión: La recaudación de datos acerca de la compañía y el cambio

de estos en información consintieron trazar el camino por el cual la organización debería orientarse a partir de este momento.

Goodwin, Frenkel y Groth (2012) definen que la realización de estrategias es de mucha ayuda en las organizaciones para tener un excelente trabajo; ya que, eso ayuda a los colaboradores a tener una motivación emocional porque están direccionados para el cumplimiento de los objetivos planteados por las organizaciones. Otro de las fundamentales inquietudes que sucede en las organizaciones es que los empleándolos en ocasiones no se sienten a gusto en su puesto laboral y si la gerencia lo remueve de funciones sería de mucha ayuda porque en ese instante se evaluara su desempeño y la puesta en prácticas de sus habilidades y muchos de esos colaboradores tiene un mejor rendimiento y la empresa obtendrá mejores resultados, así como un mejor clima empresarial,

Baque y Brochado (2014) cuyo objetivo fue estudiar las razones de la alta rotación de personal en la empresa McDonald's Gerencia & Alimentos Nassif, C.A. municipio Chaco, con un norte de establecer estrategias que faciliten disminuir los índices de rotación de personal utilizando, determinándose como elemento fundamental la deficiencia de los programas de motivación aplicados por la empresa, la cual genera insatisfacción laboral que a su vez desencadena índices descontrolados de rotación de personal, por ello la rotación de personal no debe de ser subestimado; ya que, perjudica directamente a la productividad de toda empresa por lo cual se necesita aplicar una serie de factores motivacionales críticos que permitan mejorar la satisfacción laboral.

Jacho (2014) concluye que los factores motivación del personal de Casalimpia S.A. no inciden en la rotación personal en la empresa, pero se identificó factores positivos ayudando a tener un gran desempeño del colaborador; como, integrándolo al equipo de trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, compañerismo en el lugar de trabajo y proyecciones laborales a futuro y el promedio de índice de rotación del personal en la empresa según la fórmula de "Chiavenato" es de 2%.

Muhammad (2013) su estudio fue para ver el determinamiento del impacto que tienen los colaboradores al ser promovidos de forma verticalmente en el

organigrama de la empresa, dando como resultados que los colaboradores al ser cambiados de funciones en un cierto tiempo su desempeño y desarrollo de sus habilidades aumenta, así como su bienestar, porque se muestra más motivado y se siente más seguro de cumplir dichas funciones. También hace mención que los directivos o gerentes de las diferentes organizaciones deben impulsar dicha estrategia para que sus colaboradores no bajen su rendimiento y estén comprometidos con la compañía. Por otro lado, esta estrategia brinde visiones claras de cómo debería funcionar la organización para que sea más efectiva en el logro de su objetivo y al mismo tiempo eliminar los obstáculos que se les presenta.

Según Pillajo (2016) concluye que la asistencia de rotación de personal se refleja más en el género femenino por el mismo hecho que se puede ver efectuando sus labores de campo las cuales ayudan que las organizaciones estén visitando a sus clientes, esto también está dado por un indicador que las organizaciones tienen que tener siempre presente que es la edad de sus colaboradores para que se les asigne sus debidas funciones y obligaciones. Por otro lado, las organizaciones tienen que tener siempre presente que al momento de ejecutar acuerdo de labores con el colaborador hacerle presente de las condiciones y políticas que se manejan en dicho puesto laboral.

Antecedentes nacionales, según Oliveros (2015) se planteó como propósito indicar la similitud entre las variables y dimensiones de los procesos de Rotación y la apreciación de la gestión edil en los profesionales de la Municipalidad Distrital de Jesús María. El tipo de trabajo investigativo fue básico de naturaleza descriptiva. El diseño no experimental, correlacional: Corte transversal. La población se conformó por los profesionales: oficiales, empleados públicos y trabajadores del área administrativa, 21 nombrados y contratados que trabajan en la Municipalidad Distrital de Jesús María: 103 profesionales.

En consecuencia, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el Cuestionario de percepción de procesos de Rotación y la percepción de la gestión edil. Con los datos acumulados se logró la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento; empleándose el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman. Donde se estableció la existencia de correspondencia positiva importante entre los

procesos de elección y la administración edil de en la Municipalidad Distrital de Jesús María $p=0,00$. $P < 0,05$. De igual forma, en el resto de las dimensiones.

Aguilera y Olortiga (2016) el trabajo investigativo estableció como fin señalar la correlación que se da entre el reclutamiento y Rotación de los empleados en la actuación profesional de los participantes en la compañía previamente señalada. Concluyendo que si tienen correlaciones positivas las variables entre ellas. Donde los empleados integrantes de la empresa deben conocer los propósitos de esta. Desplegando el indicador clientes que presentó parecido progreso a los indicadores “complacencia de la clientela interna y externa”, exponiéndose que debe orientarse para que la clientela se encuentre complacidos de la mercancía o servicio que se ofrece.

Quijano y Silva (2016) se planteó como fin señalar la correlación de la elección de los trabajadores en la actuación laboral de los empleados de la compañía mencionada. Estableciendo como conclusión la existencia de correlación entre la Rotación de personal conforme a sus espacios procedimientos, herramientas y métodos, con el desempeño laboral. Dicho avance hace mención al indicador “atención al cliente o consumidor”, que está formando gran relevancia la complacencia de la clientela como cálculo de la actuación laboral.

Marcillo (2014) se propuso como fin plantear un tipo de administración por capacidades del talento humano para optimizar la actuación profesional de los asistentes estatales en los gobiernos descritos anteriormente (p. 10). Este estudio investigativo fue de tipo descriptivo y explicativo. La muestra se conformó por 260 funcionarios de los entes públicos del sur de Manabí, estos debieron realizar una guía de entrevista y un cuestionario. Por último, se concluyó que las capacidades laborales son un instrumento que consiente optimizar la gestión del talento humanos en las 17 entidades, situando a los asistentes en los cargos convenientes conforme a su perfil (p. 77). Además, se encontró un trabajo ejecutado a nivel local en materia de competencias laborales, este se detalla seguidamente.

Arrivasplata (2015) tuvo como propósito establecer si el personal estudiado, cumple con las capacidades para laborar y las cuales sus cargos de trabajo demandan. Llegando a concluir que las destrezas laborales genéricas ubicadas en

el ámbito descrito fueron: el personal está dispuesto a obtener resultados, cuidado por el orden, a la excelencia y a la perfección, ánimo para tomar la iniciativa, averiguación de la información, disposición a la clientela, labor en grupo y colaboración y por último flexibilidad.

Yraitá (2016) define que se identificaron factores importantes como la disminución de sus labores, por las cuales los colaboradores están en rotación; ya que, en los restaurant's los colaboradores permanecían solo por un determinado tiempo, delimitándose a la descripción de hechos suscitados en la realidad y se tomaron muestra de algunas causas que fueron de gran ayuda para la toma de decisiones y para el realizamiento de una mejora continua; como funciones en las actividades diarias a realizar, personal que se va de la empresa o despidos por baja productividad. La cual permite concluir que las organizaciones deben generar motivación en su personal para que se sientan más seguros de sí mismos y por ende desarrollen todo su potencial beneficiando a ellos mismos como a las empresas. A su vez, Fernández (2014) concluyo que motivar al colaborador ayudara en su desempeño y a tomar mejores decisiones al momento de que esta laborando despertando se proactividad y haciendo que en las organizaciones haya una mejor comunicación en la parte estratégica como en la parte operativa.

Pérez (2013) el investigador plantea establecer las circunstancias que estimulan la rotación de personal, detectar los componentes que repercuten en la decisión de aislamiento de los colaboradores y desarrollar propuestas donde los colaboradores se fidelicen haciendo que su permanencia sea aceptable. Se recolecto la data mediante encuestas y entrevistas que se realizado a colaboradores El autor concluye que si estos trabajadores deciden irse la empresa tendrá costos que asumir, al tener que pagarles todos sus beneficios por ley al trabajador, los gastos para buscar al reemplazo, las capacitaciones y el riesgo que corre, dependiendo el puesto desempeñado, que las funciones que se realizaban no se puedan concretar y así no se pueda cumplir con la distribución de los pedidos solicitados. Entonces para evitar esto el autor propone que se respeten o se revaloren los cinco factores que les importa a estos trabajadores (Forma de pago, reuniones de trabajo, horarios, cuota cero y uniformes).

Flores (2016) concluye que en gran mayoría de las organizaciones existe un índice alto que está contribuyendo a la reducción de utilidades y rentabilidad de instituciones. Por otro lado, se comprobó la existencia de relación entre la rotación de colaboracionistas con la utilidad. En estas circunstancias la organización debe de aprovechar y formularse políticas de contratación y identificar en primer lugar los perfiles de los puestos para los que se necesita un colaborador y al seleccionar tiene que cumplir con lo requisitos que se desea, brindándole toda la confianza para que se desarrolle todas sus habilidades y por ende haciendo que tenga una permanencia en sus labores.

Ccollana (2014) finalizó diciendo que hay relación significativa entre el desempeño del colaborador y su productividad para que beneficie a las dos partes; ya que, el motor fundamental de un ser es la confianza que se los brinda, en este caso los empleadores tienen que depositar y darles el voto de confianza a sus empleados para que se desenvuelvan de una manera libre en sus trabajos y funciones.

Las Teorías relacionadas a la primera variable rotación del personal: Desler (2016) indica que las organizaciones tienen que utilizar técnicas para brindarles a sus colaboradores capacitaciones desde el momento que un nuevo miembro ingresa a ella y cuando esta persona se desempeñe en las funciones de la empresa incluyendo motivaciones para hacerles sentir mejor, donde convivan como familia y poder detectar algunos puntos débiles para retroalimentarlos y que la organización no tenga colaboradores inestables. Podemos decir que la cantidad de personal que ingresa a una empresa y la misma que luego decide salir, es lo que provoca esta alteración. Pero no necesariamente será el retiro de estas personas hacia otras empresas, sino en ella misma de repente la salida de un personal por un ascenso o línea de carrera que se le brinde en el mismo lugar de trabajo, pero en el este caso sería una rotación que no perjudicaría a la empresa. Este tipo de rotación es altamente positiva porque busca incorporar a los empleados a mejores oportunidades y que desarrollen nuevas capacidades en nuevas áreas o puestos de trabajo.

Según Chiavenato (2011) hace hincapié que cuando un colaborador ingresa y egresa de una organización está formando parte de la rotación de personal; ya que,

esta puede estar actuando de una manera no correcta para la organización y haciendo que tengas mayores egresos y por ende baje su rentabilidad. Para Reyes (2005) rotación de personal forma parte de fenómenos inesperados por falta de la creación de un plan de soporte, porque las inserciones como el aislamiento de colaboradores hacen que la empresa tenga bajas utilidades y perdiendo su credibilidad en el tiempo. Esto sucede cuando la organización no tiene el perfil de un puesto de trabajo y por qué también no ha desarrollado un plan de reclutamiento y la formulación de capacitaciones y evaluaciones constantes para brindar una retroalimentación óptima. En casos que la organización no tenga el control del aislamiento de su personal tienen que coordinar y plantear una propuesta de mejora, de esa manera todas las partes estarán logrando beneficiarse.

Chiavenato (2011) concluye que en una organización el cambio de personal se estipula por su ambiente laboral por lo que se está definiendo por un volumen ingresantes a la empresa, la rotación interna de personal se da en una empresa porque en un área no se está desarrollando la persona por lo que la gerencia de la mano de recursos humanos toma la iniciativa de intercambiar funciones entre sus mismos colaboradores.

según Paredes (2011) concluye que al rotar el personal en una organización está dada por que no se tiene una buena selección del talento para que ocupe el puesto en la empresa, consecuencia de eso la organización tiene muchos colaboradores que deciden retirarse ya sea por voluntad o insatisfacción del trabajo o por despido. De lo contrario si en una organización existe muy pocos colaboradores que se aíslan, eso quiere decir que los establecimientos de la compañía brindan una calidad ambiente y vivencia laboral.

Agustín (2005) indica que la rotación de los colaboradores está dada porque no tiene un clima de trabajo ameno para que se sientan a gusto trabajando o que sus líderes son demasiado hostigadores y que tienen una insuficiencia a la hora de asignar o delegar tareas, haciendo que el empleado se sienta incomodo por el trato o que no se siente escuchado cuando tiene que opinar para acotar su punto de vista que puede ser una gran ayuda en la resolución de problemas que esté pasando en la organización.

Para Hernández y Mendieta (2013) la palabra rotación de personal es utilizada con regularidad para calificar la variación de colaboradores entre una empresa y su entorno. Por otro lado, Ting y Melián (2012) La rotación de personal hace referencia al aislamiento de trabajadores de una compañía. Para Pineda (2010) la rotación de personal se delimita como el número de personas que formaron parte de una organización se van y regresan a cumplir labores en una empresa de un determinado sector, puesto, departamento o nivel jerárquico. Ya que es considerado a los empleadores nuevos que formaran parte de la organización y no son considerados para este tipo de actos los que se van y luego regresan elaborar en la organización.

Para Chiavenato (2007) rotación del personal está definida como trascendencia de algunos fenómenos localizados interiormente como exteriormente de la organización considerando una actitud y comportamiento manejable del personal. Para Castillo (2007) la rotación de personal hace referencia al ingreso y salida de persona colaboradora se una empresa teniendo una medición mayormente mensual.

Teorías de Rotación de Personal, según Cohen (1991) manifiesta que los seres humanos a la justicia o equidad lo tienen como concepto el equiparamiento del rendimiento laboral está sustentado con la recompensa salarial que perciben por parte de la entidad, dicha teoría hace mención que el personal empresarial se siente más motivado cuando se le brinda o le reconoce con un incentivo económicamente, lo cual le permite aumentar el deseo de cumplir sus objetivos personales propuestas; además, mostrando un satisfacción en el lugar de su trabajo. También hace mención que cada colaborador hace una comparación lo personal con lo empresarial de forma individual, lo que ellos aportan para la organización, así como la organización se comporta con ellos. Y una de las mejores aportaciones están consideradas los esfuerzos de trabajar, sus formaciones académicamente, tiempo de servicio a la organización, la claridad de los objetivos trazado, la iniciativa para la creatividad y se suma lo más importante que es la voluntad.

El modelo de Mobley (1977) tiene influencia de las investigaciones de March y Simon (1958) y Prince (1977). Mobley (1977) hacen hincapié a encontrar

respuestas y saber de cómo los colaboradores perciben y al mismo tiempo evalúan sus satisfacciones, así como el desenvolvimiento en su centro de labores y del mismo modo ver cómo está afectando la parte individual de un individuo al resto de la compañía. Mobley (1977) concluye que la rotación del individuo en una organización es porque deja de sentir la misma motivación que cuando fue reclutado, por lo que indica que siempre un líder tiene que desarrollar un excelente manejo de situaciones complicadas para las cuales tiene que poner en práctica el desarrolla de habilidades baladas, por lo que las organizaciones tienen una consecuencia que es grave y que afecta a toda la empresa, tenido costos mayores, desempeños desapropiados, inconvenientes en los aspectos socioculturales y por ende una mala comunicación. Por otro lado, esta hace que la empresa caiga cuando quiere diferenciarse de su competencia, haciendo que su plan de innovación no se ejecute correctamente u ocasionando retrasos, la propuesta es que en estos casos la compañía tiene que investigar de manera exhaustiva diversas alternativas para impulsar de solución

Tipos según Puchol (2007) define la rotación interna como uno de los movimientos oportunos para la reposición de los colaboradores en distintas áreas de la misma organización permitiéndole tener flexibilidad en su plataforma de colaboradores, estas asignaciones de nuevas funciones pondrán a alerta de los colaboradores; ya que, está formando parte de su reposición para que no sean despedidos y puedan desarrollar sus competencias y poner en práctica sus diversas habilidades. Por otro lado, las organizaciones realizan rotación de sus colaboradores debido a la iniciativa y ejecución de nuevos proyectos y delegar nuevas funciones empresariales, apoyando a la acumulación de conocimiento y beneficio sociocultural y económico para ambos partes que formara parte del reclutamiento.

Según Chiavenato (2011) concluyo que las organizaciones al realizar el reclutamiento de su personal tienen un área encargada lo cual permite la búsqueda del talento apropiado con el fin de que cumpla las debidas funciones que se les asignen, cumpliendo de una manera efectiva. Por otro lado, allí la empresa contratante vera el desenvolvimiento de sus actitudes la aptitud que se le pone al trabajo encomendado por parte de su jefe inmediato. Por otro lado, la importancia

de que se ataría a los mejores candidatos viene a formar parte de la reputación y el prestigio de una organización; ya que de esa manera los mejores postulantes estarán tocando las puertas para trabajar en ella.

Indicadores de la dimensión reclutamiento, reclutamiento interno: según Chiavenato (2011) define que el reclutamiento de personas para que trabajen en una organización, es cuando se está tratando de establecer un reemplazo de alguna acción en particular; por otro lado las organizaciones también realizan al técnica llamada reclutamiento interno y esto estaría formando parte de un plan muy bien elaborado por la gerencia, para que los colaboradores estén dispuestos a apoyarse mutuamente porque estarán aprendiendo diversos oficios o funciones y que en caso de que algún miembro de su equipo no asiste por motivos reticulares ellos puedan cubrir por un determinado tiempo dichas funciones

También Chiavenato (2011) define que las organizaciones también tienen opción de conseguir el mejor postor para el puesto de trabajo que ellos están ofertando, ya que, por medio de las redes digitales o en un ministerio de trabajo de un país se promoció los puestos así atrayendo a los mejores colaboradores, haciendo que la empresa tenga una gran ventaja y que lo utilizara para jugar a su favor y la generación de rentabilidad empresarial.

Chiavenato (2011) define que existe organizaciones que realizan el reclutamiento mixto haciéndole crear una ventaja muy competitiva, ya que estar apostando por los mejores talentos, donde se estará formando un gran equipo que se querrá acaparar todo el mercado en la cual la empresa está participando, haciendo que su competidora esté en desventaja.

Según Chiavenato (2011) concluye que el filtro de personal que realizan las organizaciones les ayuda y les da mayor seguridad para la elección del candidato idóneo y con las características apropiadas para desempeñar las funciones que se le asignara. Esto siempre se está dando porque para un puesto laboral están postulando varios individuos los cuales cuenta con desarrollo de habilidades distintas y conocimientos distintas ya sea por su preparación o por el tiempo de experiencia que están poseyendo por la que está la necesidad de empleo y selección de personal.

Según Junquera y Fernández (2013) concluye que para contratar a un nuevo personal lo primero que debe realizar o tomar en cuenta una organización es el análisis del puesto y la situación por la que se encuentra la empresa. Siempre teniendo presente la definición de requisitos que tiene la organización y actividades que desea desarrollar. Así como, Selección, Junquera y Fernández (2013) concluyen que el proceso de selección está comprendiendo una información concisa de las características del centro de trabajo para que la persona que lo obtenga dicho puesto este comprometida a cumplir todos los requisitos necesarios.

Según Junquera y Fernández (2013) indican que la integración de nuevos individuos a la organización tiene que estar estipulado en un manual que estará formando parte de la política de la organización, teniendo la capacidad de que el individuo seleccionado se relacione de manera inmediata con las funciones que se les asigne comprobándose las Remuneración, según Chiavenato (2011) concluye que las remuneraciones están dadas o plateadas en una organización por el intercambio de servicios de un individuo, haciendo que las empresas como los individuos que quieren brindan sus servicio a la organización negocien la escala salarial en un determinado tiempo; ya que, estas retribuciones están designadas a las subsistencias de los colaboradores y sus familiares.

Indicadores de la Dimensión Remuneración, directa, Junquera y Fernández (2013) concluyen que son los intercambios monetarios que está ofreciendo la organización a un colaborador para la contribución que ella dará a al empres y el tendrá una remuneración que hará satisfaces sus necesidades personales y familiares.

Indirecta, Junquera y Fernández (2013) concluyen que los colaboradores reciben de una forma indirecta las recompensas por sus servicios prestadas a una organización, demostrando el esfuerzo y el grado de compromiso de un empleado hacia un empleador y las compensaciones indirectas se orientan a la realización de pagos de tributos, formando parte de importante de la satisfacción del colaborador para sentirse parte de una gran sociedad que se le brinde seguridad, etc.

Variable eficacia laboral, según Chiavenato (2014) "La eficacia laboral se basa en alcanzar los objetivos con la buena optimización de los recursos a través de un adecuado diseño de puestos que permita a los trabajadores realizar un trabajo más eficaz. Por otro lado, Fernández y Sánchez (1997) nos dice que: La eficacia laboral siempre remite una idea de mejoramiento progresivo y perfeccionándolo con una mejora continua, que conlleve a un proceso de comparaciones entre lo que es, lo que se está haciendo y lo que se podría hacer por la organización.

Por su parte Merli (1997) sostiene que son las capacidades que poseen las empresas para lograr con rapidez y eficacia sus objetivos planteados, así como importantes resultados operativos posicionándoles en éxito en un corto, medio y largo plazo. Donde la eficacia representa la clave para que una organización llegue a ser líder y lo continúe siéndolo. Velaz (1996) define la teoría de la equidad como: "aquella que sostiene a los trabajadores motivados por el deseo de ser tratados equitativa y justamente" (p.156).

Esta teoría fue desarrollada por Adams (1963) concluye que los colaboradores perciban por la prestación de sus servicios y con lo que aportan a esta, después comparan en relación de ingresos y egresos de empleados importantes. Además, considera que existen 4 fases para desarrollar este proceso: En primer lugar, la persona distingue entre las contribuciones que aporta a la empresa y las compensaciones que obtiene de ella. A partir de ahí efectúa una primera evaluación muy similar a que originan Barnard y Simón en su "teorema del equilibrio".

En el siguiente momento, el colaborador compara la cantidad entre sus contribuciones - compensaciones con las proporciones que percibe en sus compañeros de trabajo. De esta comparación resulta sentimiento de inequidad si el individuo aprecia que las proporciones no son equivalentes. En la tercera fase, si el individuo percibe que en efecto existe inequidad se verá presa de una tensión que será mayor la seguridad que siente. En cuarto término, el colaborador se verá impedido, con el fin de saciar la tensión surgida, a reducir mediante su intervención la desigualdad, de manera semejante a como lo hace cuando tiene sed o un desequilibrio. Según esta teoría el personal de una organización se siente motivado

y satisfecho con lo que obtienen de un esfuerzo trabajado en equidad con el esfuerzo que realizan estas los colaboradores, juzgando la equidad de sus compensaciones haciendo comparaciones de otros colegas de trabajo.

Chiavenato (2007) nos dice que esta teoría de motivación – higiene, está basada en el ambiente externo y dependen de elementos. Como factores Higiénicos: refiriéndose a todas aquellas características que rodean al trabajador, pueden ser físicas y ambientales del trabajo, así como el salario, el clima laboral, las políticas de la compañía, las condiciones físicas de las labores etc. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados, están relacionados con la insatisfacción. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo e indican que están destinadas a evitar la insatisfacción. Factores Motivacionales: se refieren a las tareas y obligaciones del trabajador, produciendo efectos de satisfacciones duraderas y productividad en aumento.

Estos términos de motivación componen sentimientos de reconocimiento, crecimiento y realización de personal. Si este factor es óptimo eleva la satisfacción y comprenden puntos como: delegación de responsabilidades, posibilidades de escalar nuevos puestos organizacionales, utilización plena de las habilidades personales. Esta teoría afirma que: la satisfacción se encuentra en función al contenido y los desafíos estimulantes del puesto, llamados factores motivacionales, la insatisfacción se encuentra en función del ambiente, los colegas y del contexto general del puesto, llamados así factores higiénicos.

Según Chiavenato (2007) concluye que el personal en conjunto contribuye en el capital humano de la organización. Donde dicho capital puede respaldar más o menos en la medida que se desempeña el talento y la competencia capaz de generar valor a la compañía, además haciéndola ágil y competitiva. Las organizaciones deben usar estos cuatro puntos indispensables: autoridad: se trata de otorgar poder a los trabajadores para que puedan tomar decisiones independientes sobre acciones y recursos. Información: es importante que los empleados sepan acerca de su empresa y conozcan la información necesaria de la misma para así facilitando la toma de decisiones y búsqueda de mejores opciones. Recompensas: se trata de dar incentivos que promuevan la eficacia en las

organizacionales. Siendo uno de los motivos más poderosos por el desempeño laboral bien hecho y las compensaciones funcionan como un premio por haber hecho bien tu trabajo. Competencias: benefician a las personas para que de esas maneras desarrollen sus habilidades, además de esta manera se pueden crear nuevos talentos dentro de la compañía, ya que se descubren nuevas competencias que el colaborador necesita para llegar a sus objetivos.

El diseño de puestos para Ritzman, K. y Larry R. (2000) menciona que son capacidades y destreza que tiene un colaborador para hacer frente a un trabajo

Combinar tareas: consiste en unir y combinar las diferentes tareas y funciones, formando una preocupación por dividir el trabajo especializado, hoy en día la tendencia es unir esas tareas, aumentando así la complejidad en el trabajo y la identificación con la tarea. Relación directa con el cliente o usuario: consiste en establecer relación directa con el cliente y los diversos usuarios externos o internos, así como sus proveedores. Si calidad significa atender las exigencias del cliente, entonces lo primero que se tiene que investigar es cuales son los requisitos para construir cadenas de calidad que funcionen bien. La habilidad para atender las exigencias del cliente es vital, no solo entre dos compañías diferentes, sino también dentro de la misma compañía. Dimensiones de la variable eficacia laboral, alcanzar objetivos y resultados,

Según Chiavenato (2000) el objetivo es el planeamiento de una meta o una aspiración al logro y lo que se busca son óptimos resultados para así cumplir con sus objetivos o metas trazadas. Recursos: Según Chiavenato (2008) los recursos humanos están conformados por personas que aparecen como elementos de trabajo, que utilizan materias primas para adquirir o desarrollar otros productos. Diseño de puestos: Según Chiavenato (2008) concluye que es la estipulación de política y funciones necesarias para su óptimo funcionamiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo de investigación**

Valderrama (2013) define que el objetivo es estudiar un tema específico y llevarlo a la práctica, implementando y sintetizando los conocimientos adquiridos con anterioridad; aportando nuevos hechos o ideas útiles para resolver necesidades planteadas por la sociedad, obteniendo resultados organizados.

- **Diseño: No experimental de corte Transversal**

Valderrama (2013) Mencionan que no se puede manipular la variable para ver su efecto en las demás variables, observando los fenómenos en su contexto natural y analizarlos en situaciones existentes.

- **Nivel Descriptivo Correlacional**

Valderrama (2013) quien define que el nivel correlacional tiene como propósito comprobar la correlación que preexiste entre las variables en la muestra tomada para el estudio, analizando su comportamiento de la variable independiente sobre la variable dependiente.

- **Enfoque cuantitativo**

Hernández, Fernández & Baptista (2010) donde define que hay existencia de hipótesis permitiendo una interpretación y describiendo la esencia de los hechos, proporcionando una base útil para realizar comparaciones con investigaciones del mismo tipo y descubrir la causa de los fenómenos, tratando de encontrar solución al objetivo plateado.

- **Método hipotético deductivo**

Bernal (2010) donde especifica en su libro que dicho método consiste en un proceso, partiendo de afirmaciones en referencia a hipótesis; buscado conclusiones que afrenten a los hechos partiendo de conocimientos generales a conocimientos específicos.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable X- Rotación de Personal

- **Definición conceptual**

Desler (2016) la rotación de personal está definida como técnicas que la organización utilizara para para la realización de capacitaciones de sus colaboradores incluyendo planes de motivación creando un ambiente laboral cómodo y ameno para que los colaboradores desarrollen a cabalidad todo su potencial.

- **Definición operacional**

Para medir la veracidad de investigación se ha determinado dimensiones, indicadores, así como los ítems, que conforman el instrumento que han permitido recoger los datos en la población o en la población establecida.

Dimensión 1. Reclutamiento

Chiavenato (2011) define que es un proceso que todas las organizaciones desarrollan para la contratación de un individuo donde esté dispuesto realizar tareas que se le encomendará y a cambio obtendrá una recompensa económica. Este concepto es utilizado para la atracción de personas que deseen trabajar en una organización en un determinado puesto de trabajo que requiere la destreza y el desarrollo de destintas habilidades.

- ✓ Indicador Reclutamiento interno: Para Chiavenato (2011) define que dicho proceso se da internamente en una organización; ya que quiere comprobar el desempeño de sus colaboradores en diferentes puestos de trabajo o diversas ares y hacer la evaluación correspondiente viendo en que puesto se desempeña de una manera óptima.
- ✓ Indicador reclutamiento externo: También Chiavenato (2011) hace mención a la llegada de nuevos miembros hacia la organización con distintas habilidades y características para ocupar una bacante de trabajo en una organización la misma que estará estipulando funciones específicas el

momento de ser contratación y estos individuos llegar a la organización porque la empresa utilizado medios digitales, así como Blas de trabajo para realizar la publicación de dicho puesto laboral

- ✓ Indicador reclutamiento mixto: Chiavenato (2011) hace mención a la propuesta de la empresa a sus colaboradores como al público en general que la existencia da una bacante laboral en ella y que quiere rescatar al mejor talente que cumpla con las características necesarias con las quien demandas esa bacante laboral.

Dimensión 2. Selección de personal

Según Chiavenato (2011) define que se realiza en las organizaciones mediante la realización de filtros a los individuos que desean y están dispuestos a comprometerse con la organización y salir adelante todo firmando u solo equipo; la cual par esto las organizaciones tienen definido el perfil de la bacante laboral, las funciones que cumplirá el candidato y las reglas con las que se realizará la selección del candidato ideal para dicho puesto.

- ✓ Indicador necesidad de empleo: Junquera y Fernández (2013) define que por su parte el individuo que busca esta oportunidad tiene que hacerse un breve análisis de si está cumpliendo los requisitos necesarios para ocupar dicha bacante laboral y las organizaciones de especificar bien el perfil del puesto laboral.
- ✓ Indicador selección: Junquera y Fernández (2013) define como el proceso que la organización utilizar para acreditar a la persona correcta con las habilidades necesarias para la ocupación de la bacante laboral.
- ✓ Indicador Inducción: Chiavenato (2011) define que es la parte fundamental que debe brindar una organización para que el colaborador se sienta a gusto y desarrolle todas sus habilidades en beneficio de la compañía como de si ismo.

Dimensión 3. Compensaciones

Chiavenato (2011) hace mención a que las organizaciones tienen el deber y derecho de contribuir de manera económica por la prestación de servicios que le

brinde aun individuo en un determinado tiempo, satisfaciendo las necesidades de las los partes.

- ✓ Indicadores Directo: Junquera y Fernández (2013) señalan que las organizaciones están brindando una compensación monetaria a un individuo que les ofrece su servicio para la absolución de sus problemas y en buen funcionamiento de las mismas.
- ✓ Indicadores Indirecto: Junquera y Fernández (2013) señalan que esto esta haciendo referencia a los pagos de tributos tanto de las organizaciones como de los colaboradores y personas de un determinado territorio al que pertenecen

3.2.2 Variable Y - Eficacia Laboral

- **Definición conceptual**

Según Chiavenato (2014) "La eficacia laboral se basa en alcanzar los objetivos con la buena optimización de los recursos a través de un adecuado diseño de puestos que permita a los trabajadores realizar un trabajo más eficaz" (p.24).

- **Definición funcional**

Se medirá a través de 03 dimensiones: Alcanzar Objetivos, Recursos y Diseño de Puestos, con 06 indicadores.

Dimensión 1. Alcanzar objetivos y resultados

Chiavenato (2000) define como objetivo de planeamiento de una meta o un propósito a alcanzar y lo que se busca son óptimos resultados para así cumplir con sus objetivos o metas trazadas (p.32).

- ✓ Indicador Misión: Es la motivación para ponerle una cierta dirección o formulación de directrices que toda la organización se impulsa para alcanzarla brindando en el trayecto satisfacción por las personas que los prefieren.

- ✓ Indicador Visión: es mejorar el presente con miras a construir a un mañana mejor, donde toda la organización está enfocada en lo que quiere ser en determinado tiempo.
- ✓ Indicador Metas: Son aquellas partes con las cuales las organizaciones, así como las personas en particular van revisando si están yendo por el camino correcto o tiene que tomar acciones inmediatas para mejorarlo.

Dimensión 2. Optimización de Recursos

Chiavenato (2008) hace referencia a la utilización de talento humano necesario y a la utilización de materia con la cual se trabaja en las organizaciones utilizándolos de una manera correcta u óptima para generar valor.

- ✓ Indicador Capital Humano: hace referencia a la participación de individuos en la en recambio de actividades o en trabajos de equipos para llegar a un fin determinado.
- ✓ Indicador Materiales: hace hincapié a los recursos naturales, así como tecnológicos que se utilizan para realizar diferentes productos los cuales satisficieran a otros individuos

Dimensión 3. Diseño de puestos

Chiavenato (2008) son los atributos de una organización se le designa a un determinado caso y la que se requerirá un individuo para que las desarrolle de manera diaria.

- ✓ Indicador Métodos: son todos los procedimientos que se utilizan en un ordenador o medios por los cuales se realizan para obtener un resultado deseado.
- ✓ Indicador Relaciones de los puestos: hace mención a que una organización o un individuo especifica una determinada tarea la cual estará sujeta a la ejecución por otra persona que cumple con los estándares deseados de dicha acción.

3.2.3. Escala de medición

La escala que se utilizó es ordinal, la misma que se sustenta en el libro de Hernández, Fernández & Baptista (2014) donde detalla que la escala ordinal mantiene un orden de mayor a menor, por lo cual se indica la jerarquía y se mide por el valor de escalas.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. población

La población de estudio está conformada por 60 trabajadores de ambos géneros de la empresa Diamante del Pacífico en los Olivos 2020. Al respecto Según Valderrama (2013) La población es el conjunto de personas, animales, cosas de quien se realizará un estudio con determinadas características entre sí, ya que, esto ayuda a realizar la investigación de una manera que el margen de error sea mínimo y representada como población finita porque se pueden contar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. técnica: Encuesta

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Se determinó que para medir la variable rotación de personal utilizaremos 10 preguntas y para medir la variable eficacia laboral utilizaremos 10 preguntas con una escala de valoración tipo Likert. Según Carrasco (2006), la encuesta se define puntualmente como una técnica de investigación indica que se realiza a un conjunto del grupo o grupo de investigación con el fin de conocer las diferentes competencias y actitudes en determinados momentos.

3.4.2. instrumento: cuestionario

Según Hernández et al. (2014) indica que es el acopio de interrogantes de una o más variables, permitiendo estandarizar la recopilación de datos que se necesita con el objetivo de alcanzar lo propuesto en el trabajo de investigación.

3.4.3. Valides del instrumento: Juicio de expertos

La investigación se validó a través del método de juicio de expertos el mismo fue integrado por docentes altamente capacitados de la escuela de administración de la Universidad Cesar Vallejo, Dr. Víctor Dávila Arenaza, Dr. Teodoro Carranza Estela y Mgtr. Barca Barrientos Jesús Enrique. Dicha acción tiene como sustento a Hernández et al. (2014), la validez de un instrumento de medición se mide de acuerdo con los modelos de evidencia que se presenten en el estudio. Mientras mayor es la validez, más se aproxima a los elementos o variables que se deben medir información que sustenta dicha acción está en el anexo 2 matriz de evaluación de los expertos.

3.4.4. fiabilidad del instrumento

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), señala que la confiabilidad del cuestionario es la consistencia de una puntuación obtenida y la examinación en resultados en diversas ocasiones. Donde el instrumento da medidas congruentes. Los resultados obtenidos en la recopilación de datos de una prueba piloto, utilizándose el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach en software SPSS 25. Se obtuvo el coeficiente 0,909 y comparando con la escala de medición teórica estableció que la muestra del proyecto de investigación es altamente confiable.

3.5. Procedimientos

3.5.1. metodología para recolectar datos

El recojo de la información se realizó mediante un cuestionario que lo compuso 20 ítems los 60 trabajadores en su totalidad de la Empresa Diamante del Pacifico S.A., ubicada en Los Olivos, el mismo que se logró mediante 20 correos electrónicos y 40 llamadas telefónicas; dicho procedimiento tiene como sustento a según Hernández (2014) quienes definen que la recolección implica un plan específico de procesos que nos ayuden a recopilar datos con un objetivo preciso.

3.5.2 Autorización del contexto de estudios

Se solicitó mediante un documento al representante, Walter Cárdenas, quién autorizo el desarrollo el recojo de los datos a la totalidad de los trabajadores con el fin de elaborar la tesis titulada Rotación del Personal y Eficacia Laboral de la Empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020; mediante un documento.

3.5.3 Levantamiento de análisis de datos

Valderrama (2013) hace mención que para la recolección la data se tiene que elaborar un plan específico donde no ayudara a recopilar y obtener precisos objetivos, haciendo la recolecta a través de un cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

- **Análisis descriptivo**

Dicha información a constituido en obtener los datos y procesar todos los datos obtenidos a través del instrumento de investigación en la población, la cual comprende la totalidad de los trabajadores, el programa que se utilizo es el SPSS25 y el estadístico Rho Spearman. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) comentaron la estadística descriptiva tiene finalidad destacar la data, los valores o la puntuación alcanzadas para las variables.

- **Análisis inferencial**

La recolección de data se realiza será mediante un cuestionario con escala Likert, una vez recolectada, se plasma en tablas y gráficos para hacer la interpretación correspondiente. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014). “La estadística inferencial se emplea para probar conjeturas y evaluar parámetros.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue realizada con honestidad y sinceridad, el cual hemos tenido en cuenta la sinceridad de resultado obtenido de la investigación, así como mantener en incognito la privacidad de los trabajadores de la empresa Diamante del Pacifico S.A., ubicada en Los Olivos, serán encuestados para la investigación.

IV. RESULTADOS

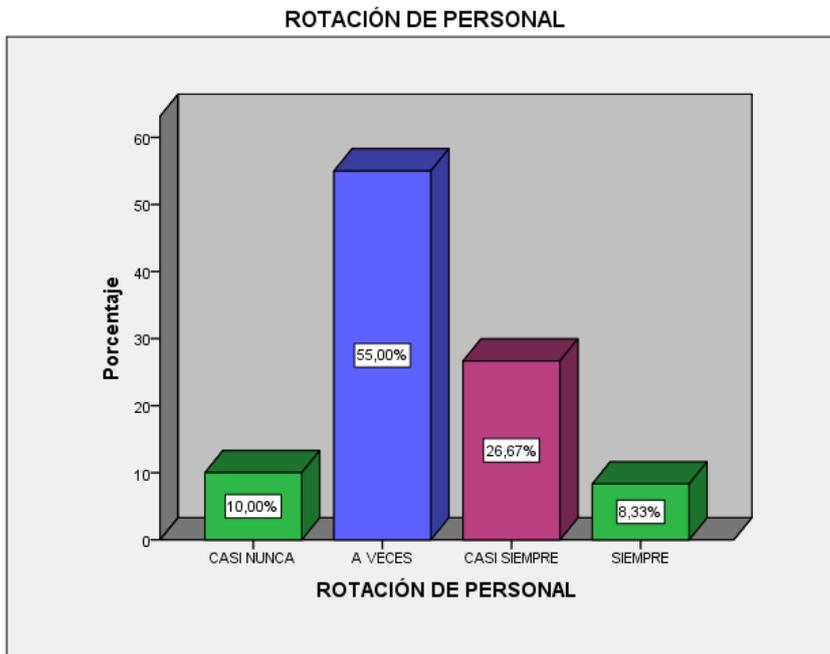
4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1: Variable X- Rotación de personal

ROTACIÓN DE PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	10,0	10,0	10,0
	A VECES	33	55,0	55,0	65,0
	CASI SIEMPRE	16	26,7	26,7	91,7
	SIEMPRE	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 1: Variable X- Rotación de personal



Interpretación:

De acuerdo a las consecuencias adquiridas en la gráfica N°1 de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Diamante del Pacifico SA los olivos, para conocer si se desarrolla la rotación de personal, la cual agrupa las dimensiones: reclutamiento, selección de personal y compensaciones, el resultado

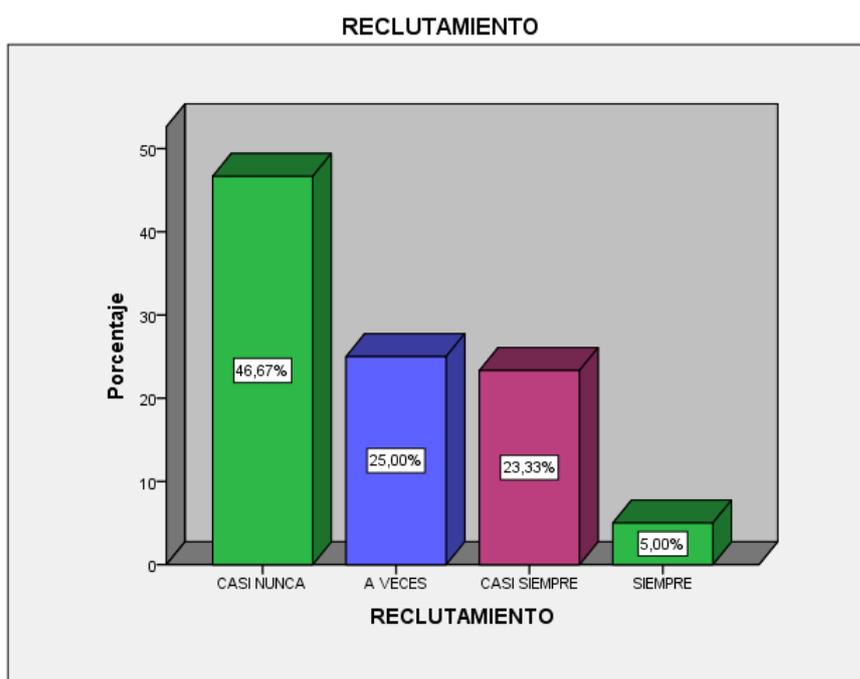
es 55,0% indican que a veces, 26,7% casi siempre, 10,0 % casi nunca, 8,3 % siempre.

Tabla 2: Dimensión - Reclutamiento

RECLUTAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	28	46,7	46,7	46,7
	A VECES	15	25,0	25,0	71,7
	CASI SIEMPRE	14	23,3	23,3	95,0
	SIEMPRE	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 2: Dimensión - Reclutamiento



Interpretación:

En la gráfica 2 se aprecia que el personal encuestado en la empresa, 46,67 % de ellos mencionaron que casi nunca la empresa utiliza con el método de reclutamiento adecuado, el 25,00% opinó que a veces considera que la empresa utiliza los métodos adecuado de reclutamiento, el 23,33% que casi siempre la empresa utiliza los métodos de reclutamiento adecuados y finalmente el 5,00%

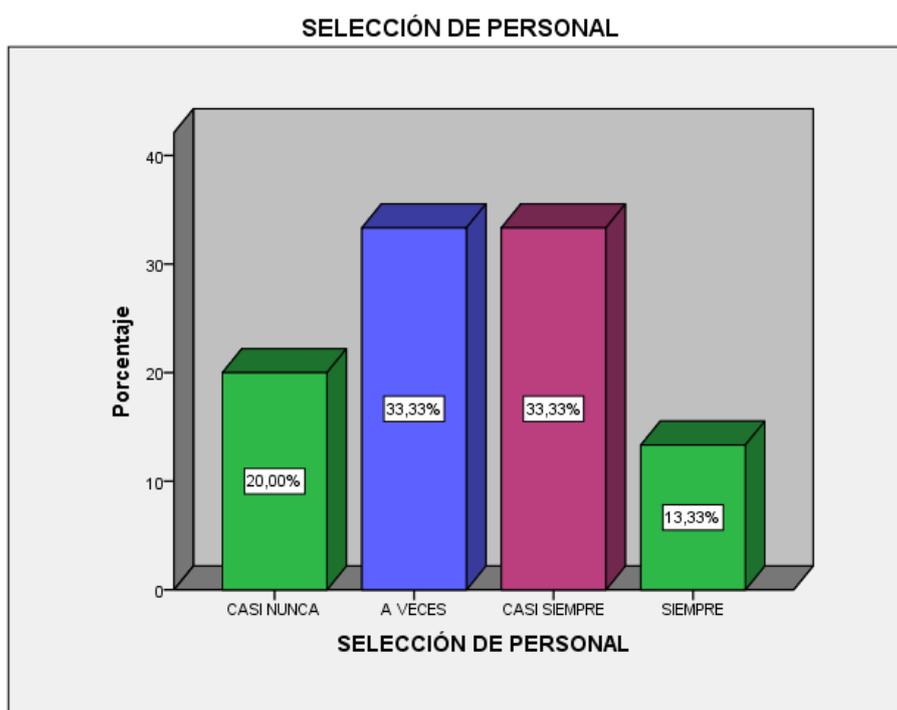
siempre considera que los métodos de reclutamiento son los mejores para evitar la rotación de personal.

Tabla 3: Dimensión – Selección de personal

SELECCIÓN DE PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	20,0	20,0	20,0
	A VECES	20	33,3	33,3	53,3
	CASI SIEMPRE	20	33,3	33,3	86,7
	SIEMPRE	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 3: Dimensión – Selección de personal



Interpretación:

En la gráfica 3 se aprecia que el personal encuestado en la empresa opino el 33,33 % que a veces considera que la empresa selecciona a su personal antes de trabajar con ellos, el 33,33% que casi siempre la empresa selecciona a su personal, 20,00 % de ellos mencionaron que casi nunca la empresa selecciona a

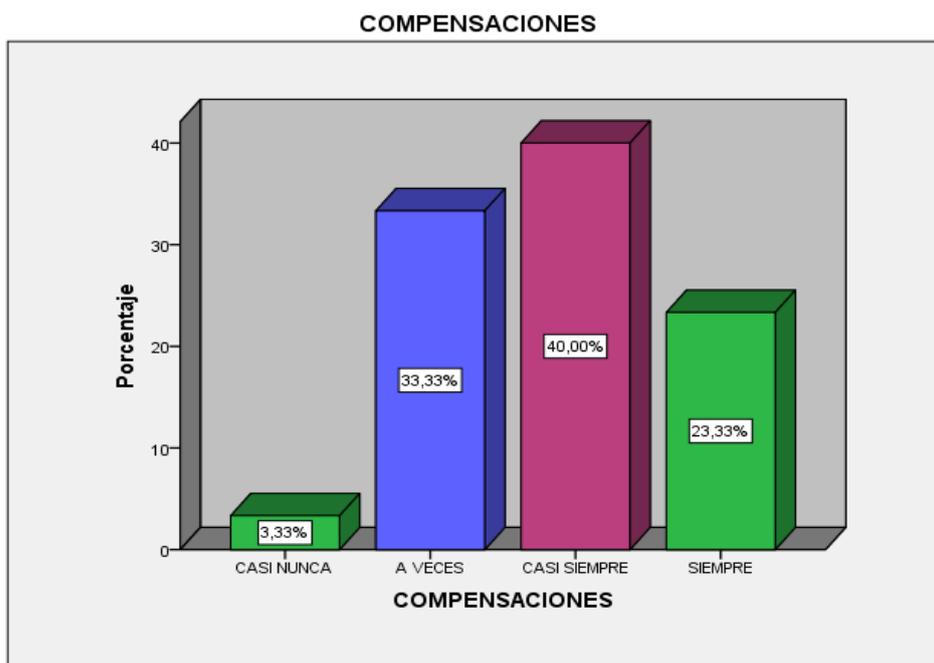
su personal y finalmente el 13,33% siempre considera que la empresa selecciona correctamente a su personal.

Tabla 4: Dimensión – Compensaciones

COMPENSACIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	20	33,3	33,3	36,7
	CASI SIEMPRE	24	40,0	40,0	76,7
	SIEMPRE	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 4: Dimensión – Compensaciones



Interpretación:

En la gráfica 4 se aprecia que, en la empresa el 40,00% que casi siempre la empresa emplea un sistema de compensaciones, el 33,33% opinó que a veces considera que la empresa usa un programa de incentivos y sistema de compensaciones para sus trabajadores, el 23,33 siempre considera que la empresa motiva y reconoce el esfuerzo de sus trabajadores mediante las compensaciones

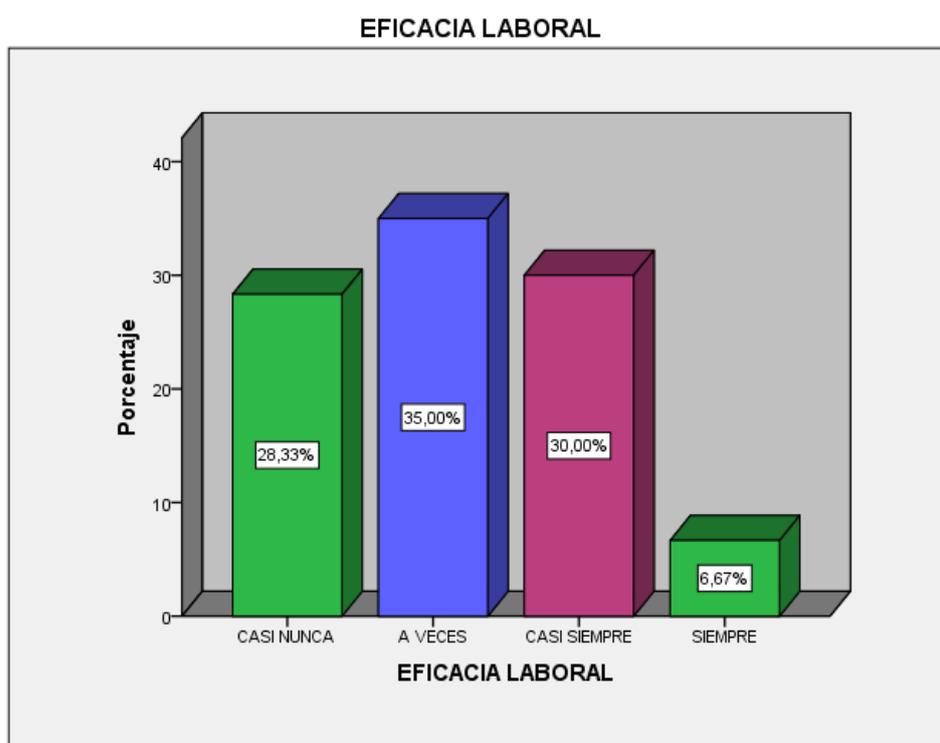
laborales y finalmente el 2,00 % de ellos mencionaron que casi nunca la empresa emplea un programa de incentivos y sistema de compensaciones para sus trabajadores.

Tabla 5: Variable Y – Eficiencia laboral

EFICACIA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	17	28,3	28,3	28,3
	A VECES	21	35,0	35,0	63,3
	CASI SIEMPRE	18	30,0	30,0	93,3
	SIEMPRE	4	6,7	6,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 5: Variable Y – Eficiencia laboral



Interpretación:

De acuerdo a las consecuencias adquiridas en la tabla N° 5 de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Diamante del Pacifico SA los olivos, para conocer si se desenvuelven con una eficacia laboral optima, la cual agrupa las

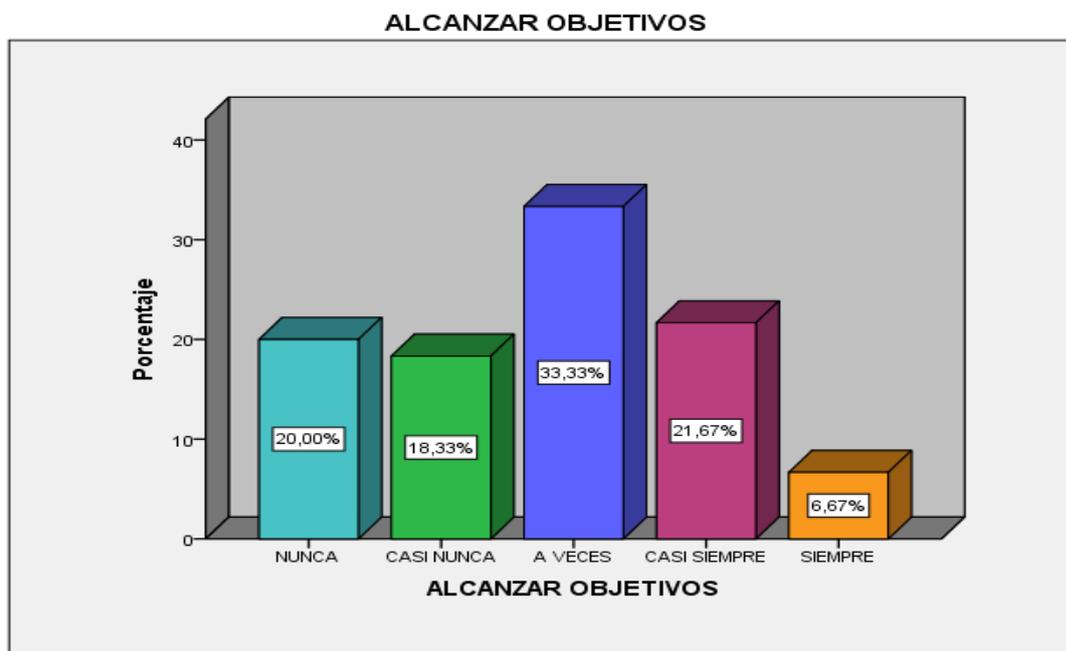
dimensiones: alcanzar objetivos, optimización de recursos y diseño de puestos, el resultado es 35,0% indican que a veces, 30,00% casi siempre, 28,33% casi nunca y 6,67 % siempre.

Tabla 6: Dimensión – Alcanzar objetivos

ALCANZAR OBJETIVOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	11	18,3	18,3	38,3
	A VECES	20	33,3	33,3	71,7
	CASI SIEMPRE	13	21,7	21,7	93,3
	SIEMPRE	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 6: Dimensión – Alcanzar objetivos



Interpretación:

En la gráfica N°6 apreciamos que, de un total de trabajadores encuestados en la empresa, el 33,33% opinó que a veces considera que la empresa llega a alcanzar los objetivos que se propone, el 21,67% que casi siempre la empresa llega a alcanzar los objetivos que se propone, el 20,00 % opinó que nunca la empresa

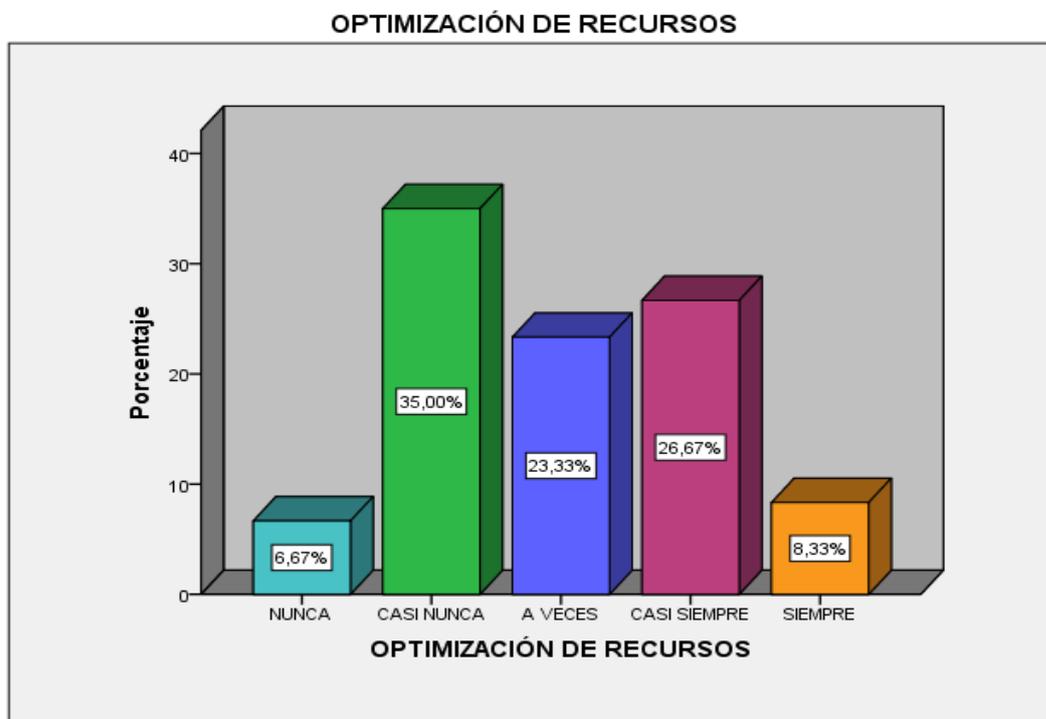
llega a alcanzar los objetivos que se propone, el 18,33 % casi nunca alcanza los objetivos y finalmente el 6,67% que siempre la empresa alcanza los objetivos establecidos logrando mejores resultados..

Tabla 7: Dimensión – Optimización de recursos

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	21	35,0	35,0	41,7
	A VECES	14	23,3	23,3	65,0
	CASI SIEMPRE	16	26,7	26,7	91,7
	SIEMPRE	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 7: Dimensión – Optimización de recursos



Interpretación:

En la gráfica N°7 apreciamos que, de un total de trabajadores encuestados en la empresa, 35,00 % opino que casi nunca la empresa optimiza sus recursos para reducir los costos, el 26,67% que casi siempre la empresa optimiza sus recursos

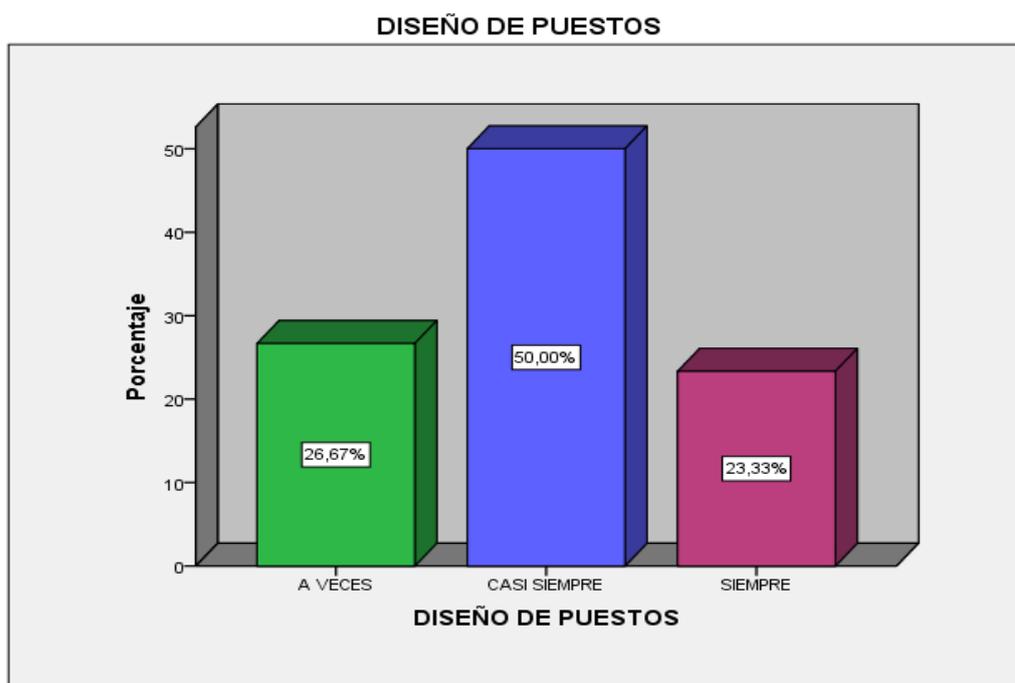
para reducir los costos que se propone, el 23,33% opinó que a veces considera que la empresa optimiza sus recursos para reducir los costos, el 8,33% que siempre la empresa optimiza sus recursos lo que mejorar sus procesos y reduce los costos y finalmente 8,33% siempre optimiza sus recursos.

Tabla 8: Dimensión – Diseño de puestos

DISEÑO DE PUESTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	26,7	26,7	26,7
	CASI SIEMPRE	30	50,0	50,0	76,7
	SIEMPRE	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Patrón de datos

Figura 8: Dimensión – Diseño de puestos



Interpretación:

En la gráfica N°8 apreciamos que de un total de 60 trabajadores encuestados en la empresa que el 50,00% que casi siempre la empresa cuenta con un diseño de puestos, métodos de trabajo y especificaciones del cargo, el 26,67% opinó que a veces considera que la empresa cuenta con un diseño de puestos,

métodos de trabajo y especificaciones del cargo y finalmente el 23,33% que siempre la empresa que cuenta con un diseño de puestos, métodos de trabajo y especificaciones del cargo lo que conlleva a una mayor eficacia y satisfacción laboral.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. prueba de normalidad

Tabla 9: prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ROTACIÓN DE PERSONAL	,317	60	,000	,832	60	,000
EFICACIA LABORAL	,198	60	,000	,862	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

A) H₁: La población de data no es normal.

B) H₀: La población de data es normal.

Luego se comparó la significancia pre establecida de $\alpha = 0,05$.

Ley de determinación:

A) Si la significancia **P** es menor que la significancia α entonces no es aceptada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

B) Si la significancia **P** es mayor que la significancia α entonces es aceptada la hipótesis nula y no se acepta la hipótesis alterna

Interpretación:

Considerando que la muestra es mayor a 50 empresas, de acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla N° 9; de acuerdo al estadístico Kolmogorov-Smirnov^a la significancia encontrada es menor que 0,05; se rechaza la **H₀** y se

acepta la **H1**; es decir, la muestra no es normal. Por lo tanto, se utilizó el estadístico no paramétrico para la contrastación de hipótesis.

4.2.2. Coeficiente de correlación y las reglas de decisión

Tabla 10: coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
0.00	No existe correlación
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Ley de determinación:

Si la significancia **P** es menor que la significancia α entonces no es aceptada la **H0** y se acepta la **H1**.

Si la significancia **P** es mayor que la significancia α entonces es aceptada la **H0** y no se acepta la **H1**.

Condiciones: La significancia será de $\alpha = 5\%$; nivel de aceptación = 95%; $z = 1,96$

4.2.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la Rotación de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

H0: No existe relación entre la Rotación de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

Tabla 11: Correlación de hipótesis general

Correlaciones				
			ROTACIÓN DE PERSONAL	EFICACIA LABORAL
Rho de	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
Spearman	PERSONAL	Sig. (unilateral)	.	,000
		N	60	60
	EFICACIA LABORAL	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Patrón de datos

Interpretación:

Según de Rho spearman es de 0,693, como se muestra en la tabla 10 “coeficiente de correlación” existe correlación positiva considerable. Con una significancia encontrada de 0,000 siendo menor a la significancia planteada teóricamente; por la que se rechazó el **H0** y se aceptó la **H1**. En consecuencia, rotación de personal se relaciona significativamente con eficacia laboral.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la Reclutamiento y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

H0: No existe relación entre la Reclutamiento y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

Tabla 12: Correlación de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			EFICACIA LABORAL	RECLUTAMIEN TO
Rho de Spearman	EFICACIA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	60	60
	RECLUTAMIENTO	Coeficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Patrón de datos

Interpretación:

Según Rho spearman es de 0,423 como se muestra en la tabla 10 “coeficiente de correlación” existe correlación positiva media. Con una significancia encontrada de 0,000 siendo menor a la significancia planteada teóricamente; por la que se rechazó el **H0** y se aceptó la **H1**. En consecuencia, el reclutamiento se relaciona significativamente con eficacia laboral.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la Selección de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

H0: No existe relación entre la Selección de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

Tabla 13: Correlación de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			EFICACIA LABORAL	SELECCIÓN DE PERSONAL
Rho de Spearman	EFICACIA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	60	60
	SELECCIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Patrón de datos

Interpretación:

Según Rho Superman es de 0,653, como se muestra en la tabla 10 “coeficiente de correlación” existe correlación positiva considerable. Con una significancia encontrada de 0,000 siendo menor a la significancia planteada teóricamente; por la que se rechazó el **H0** y se aceptó la **H1**. En consecuencia, selección personal se relaciona significativamente con eficacia laboral.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre las compensaciones y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

H0: No existe relación entre las compensaciones y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.

Tabla 14: Correlación de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			EFICACIA LABORAL	COMPENSACIONES
Rho de Spearman	EFICACIA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	60	60
	COMPENSACIONES	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Patrón de datos

Interpretación:

Según Rho Superman es de 0,633, como se muestra en la tabla 10 “coeficiente de correlación” existe correlación positiva considerable. Con una significancia encontrada de 0,000 siendo menor a la significancia planteada teóricamente; por la que se rechazó el **H0** y se aceptó la **H1**. En consecuencia, compensaciones se relaciona significativamente con eficacia laboral.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivo general

Considerando que el objetivo general de la investigación determinar la relación de la Rotación de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. Los resultados permitieron concluir la variable X rotación de personal se relaciona significativamente con la variable Y eficacia laboral. Evidenciándose el coeficiente Rho de 0,693 así mismo indicando que existe correlación entre variables.

En la investigación los resultados están comprendidos en las teorías: Desler (2016) la rotación de personal está definida como la una de las técnicas que las organizaciones utilizar para que evalúen su desempeño en su puesto laboral consiguiendo que los colaboradores se apoyen mutuamente.

Así mismo, en la investigación los resultados obtenidos tienen coherencia con respecto a los artículos científicos: Gandy, Harrison y Gold (2018). El propósito de este trabajo es investigar hasta qué punto la rotación de personal puede enmascarar las variaciones internas en una gran universidad inglesa posterior a 1992 con más de 2.000 empleados. Se encontró que las variaciones internas (amplias) se ocultaron entre departamentos universitarios y entre diferentes grupos de género y edad, con la Generación Y presentando problemas para futuras contrataciones y retenciones. Se encontraron altas tasas de rotación localizadas, con problemas particulares que afectaban al personal de investigación. Es esencial adoptar un enfoque proactivo, analizando los datos locales para reflejar las estructuras internas y las categorías y características del personal. La comprensión de la dinámica interna y externa del personal ayuda a las organizaciones a alcanzar metas y objetivos estratégicos y a orientar la acción local.

Por otro lado, en la investigación los resultados obtenidos tienen una coherencia con respecto a las tesis: Muhammad (2013) Muhammad (2013) su estudio fue para ver el determinar del impacto que tienen los colaboradores al ser promovidos de forma verticalmente en el organigrama de la empresa, dando como resultados que los colaboradores al ser cambiados de funciones en un cierto tiempo su desempeño y desarrollo de sus habilidades aumenta, así como su

bienestar, porque se muestra más motivado y se siente más seguro de cumplir dichas funciones.

5.2. Objetivos específicos

5.2.1. Objetivo específico 1

Considerando que el objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la Reclutamiento y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. Los resultados permitieron concluir la variable (x) rotación de personal se relaciona significativamente con la variable (y) eficacia laboral. Evidenciándose el coeficiente Rho de 0,423 así mismo indicando que existe correlación entre variables.

En la investigación los resultados obtenidos tienen coherencia con respecto a artículos científicos: Sithole y Pwaka (2019). El estudio investigó la efectividad de la retención de habilidades para reducir de la rotación de personal utilizando un estudio de caso de una compañía de seguros. El estudio concluyó que los empleados de la Compañía de Salud consideraban que el planteamiento de formación y desarrollo eran el núcleo de las actividades organizativas y el éxito de los empleados. Los resultados también establecieron que la dirección estaba reconociendo adecuadamente los esfuerzos y resultados de todos los empleados a través de diversas recompensas monetarias y no monetarias. Los resultados de la investigación mostraron una importancia primordial de la satisfacción laboral como motor y catalizador para la retención de empleados en la organización.

En la investigación los resultados obtenidos tienen coherencia con respecto a las tesis: Pensatez (2014) El trabajo investigativo desarrollado tiene el propósito mostrar la analogía que posee la variable proceso de reclutamiento con la variable Rotación de personal aplicada a los comisionados del 27 GADM de la municipalidad mencionada previamente, frente a la variable desempeño laboral, la variable proyectiva de la observancia de fines y propósitos corporativos; el estudio es aplicado a todos los participantes del área administrativa de la entidad, en otras palabras, a una población 92 funcionarios. Para la observancia de los fines trazados se llevó a cabo un trabajo de tipo exploratorio, prospectivo y correlacional, que

consintió reconocer el nivel de correspondencia que poseen las variables de análisis.

5.2.2. Objetivo específico 2

Considerando que el objetivo general de la investigación determinar la relación entre la Selección de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. Los resultados permitieron concluir la variable X rotación de personal se relaciona significativamente con la variable Y eficacia laboral. Evidenciándose el coeficiente Rho de 0,653 así mismo indicando que existe correlación entre variables.

En la investigación dichos resultados obtenidos tiene una similitud con respecto a los artículos científicos: Khan, 2015 trabajo de manera inteligente para organizar mejor el trabajo y ahorrar tiempo y luego trabajo duro para ganar más tiempo y completar una mayor parte del trabajo. Según Moroney (2013), al trabajar duro, los empleados obtienen los resultados deseados, pero al trabajar tanto duro como de manera inteligente, lograrán los mejores resultados. Todos saben cómo trabajar duro, en realidad la mayoría de los empleados están trabajando duro hoy. Pero ¿qué es necesario para trabajar de manera inteligente? En la parte anterior, el autor describió un marco que apuntará a individuos y organizaciones para mejorar su eficiencia.

En la investigación los resultados obtenidos tienen una similitud con respecto a las tesis: Hidalgo (2016) El estudio investigativo mostró como principal propósito examinar la tarea por procedimientos fundados en perfil por capacidades de la gestión administrativa. Este trabajo presentó se concluyó que hay funcionarios de la administrativa Servicios Básicos y Mantenimiento que desconocen las ocupaciones que debe llevar a cabo en sus puestos de trabajo. El estudio sirvió de base en el trabajo; ya que, comparte la dimensión de perfil por capacidades, además el autor señala que, las instituciones bien sean públicas o privadas han de poseer claramente detallada su misión y visión, así como los perfiles de aptitudes de los puestos de trabajo con el objeto de elegir al individuo más conveniente para el cargo.

5.2.3. Objetivo específico 3

Considerando que el objetivo general de la investigación determinar la relación entre las compensaciones y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. Los resultados permitieron concluir la variable X rotación de personal se relaciona significativamente con la variable Y eficacia laboral. Evidenciándose el coeficiente Rho de 0,633 así mismo indicando que existe correlación entre variables.

En la investigación los resultados obtenidos tienen una coherencia con respecto a los artículos científicos: Kim, Persad, Khwaja y Chi 2016 el objetivo principal de este estudio es investigar las necesidades de personal de CE para proyectos de construcción de TXDO. Los resultados indicaron que los proyectos grandes y metropolitanas tienden a requerir más horas de personal CE en comparación con proyectos más pequeños y/o rurales. En particular, los proyectos de creación de capacidad, como los intercambios y los proyectos de ampliación, requieren hasta 4,45 veces las horas CE necesarias para los proyectos de pavimento. Los hallazgos de este estudio proporcionan una base para estimar el personal de CE de TxDOT, y en última instancia contribuyen a mejorar la eficiencia al proporcionar un nivel apropiado de personal de CE basado en el tipo, tamaño y ubicación del proyecto.

5.3. hipótesis

5.3.1. Hipótesis general

La hipótesis general de la investigación ha sido Existe relación entre la Rotación de Personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020 Para probar dicha hipótesis, primero se determinó si la distribución de la muestra si es normal o no normal, la misma que se logró mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmogorov-Smirnov^a arrojando como resultado una significancia de 0.000; comprobándose que la distribución de la muestra es no paramétrica; por ello, se determinó utilizar el estadístico no paramétrico de Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación 0.693 y una significancia de 0,000 como se muestra en la table N° 11; siendo menor que la significancia teórica de 0,05. Por lo tanto, teniendo en

cuenta los resultados obtenidos se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera, confirmando que existe relación entre la rotación de personal y la eficacia laboral.

5.3.2. Hipótesis específica 1

En la primera hipótesis específica de la investigación ha sido Existe relación entre la Reclutamiento y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. Considerando que la muestra tiene una distribución no paramétrica; por lo que, se determinó utilizar el estadístico Rho Spearman; obteniendo como resultado un nivel de correlación 0.423 y una significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N° 12; siendo menor que la significancia teórica de 0,05. En consecuencia, teniendo en cuenta los resultados se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera: por lo que, se confirma que existe la relación entre la dimensión reclutamiento y la variable eficacia laboral.

5.3.3. Hipótesis específica 2

En la segunda hipótesis específica de la investigación ha sido Existe relación entre la selección de personal y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. Considerando que la muestra tiene una distribución no normal o no paramétrica; por lo que, se determinó utilizar el estadístico Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación 0.653 y una significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N° 13; siendo menor que la significancia teórica de 0,05. En consecuencia, teniendo en cuenta los resultados se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera: por lo que, se confirma que la dimensión selección de personal tiene relación significativa con la variable eficacia laboral.

5.3.4. Hipótesis específica 3

En la tercera hipótesis específica de la investigación ha sido Existe relación entre las compensaciones y la Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020. Considerando que la muestra tiene una distribución no normal o no paramétrica; por lo que, se determinó utilizar el estadístico Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación 0.633 y una significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N° 14; siendo menor que la

significancia teórica de 0,05. En consecuencia, teniendo en cuenta los resultados se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera: por lo que, se confirma que la dimensión compensaciones tiene relación significativa con la variable eficacia laboral.

5.4. Estadística descriptiva

5.4.1 variable X: Rotación de personal

La información que contiene la tabla N° 1 del estadístico de frecuencia, con respecto a que, si en la empresa diamante del pacifico; la gerencia utiliza con frecuencia la rotación de personal, incluyendo dimensiones como reclutamiento, selección de personal y compensaciones; los resultados son: 55,0% indican que a veces, 26,7% casi siempre, 10,0 % casi nunca, 8,3 % siempre. Considerando los resultados identificamos que los indicadores, interno, externo, mixto, necesidad de empleo, selección, inducción, directa, indirecta que está en las dimensiones reclutamiento, selección de personal y compensaciones; por lo que, se requiere propuestas de solución para superar los aspectos negativos encontramos en el contexto de estudio.

5.4.1 variable Y: Eficacia Laboral

La información que contiene la tabla N° 5 del estadístico de frecuencia, con respecto a que, si en la empresa diamante del pacifico; la gerencia utiliza con frecuencia la eficacia laboral, incluyendo dimensiones como alcanzar objetivos y resultados, recursos, diseño de los puestos; considerando resultados es 35,0% indican que a veces, 30,00% casi siempre, 28,33% casi nunca y 6,67 % siempre. Considerando los resultados identificados en los indicadores de la empresa diamante del pacifico; misión, visión, meta, capital humano, materiales, métodos, relaciones de los puestos que está sujetas en las dimensiones alcanzar objetivos y resultados, recursos, diseño de los puestos; por lo que, se requiere propuestas de solución para superar los aspectos negativos encontramos en el contexto de estudio.

VI. CONCLUSIONES

6.1. En la investigación las evidencias encontradas como resultado del análisis descriptivo demuestran que existe un alto porcentaje de la empresa diamante pacifico consideran que se está utilizando la rotación de personal para que exista; en el aspecto inferencial se ha encontrado que existe un coeficiente de Rho spearman 0,693 y la significancia es de 0,000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, se concluye que la rotación de personal se relaciona significativamente con la eficacia laboral. Este resultado está dentro de los alcances de las teorías Desler (2016). Al mismo, tiempo siendo coherente con los artículos científicos Gandy, Harrison y Gold (2018).

6.2. En la investigación Las evidencias encontradas como resultado del análisis descriptivo demuestran que existe un alto porcentaje de la eficacia laboral que se tiene en cuenta para el reclutamiento de la empresa diamante del pacifico en el contexto de estudio. Y en el aspecto inferencial se ha encontrado que existe un coeficiente Rho Spearman es de 0.423 y la significancia es 0,000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, se concluye que la eficacia laboral se relaciona significativamente en el reclutamiento. Este resultado se muestra coherente con los artículos científicos Sithole y Pwaka (2019). Así mismo tiene coherencia con la tesis Pensatez (2014).

6.3. En la investigación Las evidencias encontradas como resultado del análisis descriptivo demuestran que existe un alto porcentaje de la empresa diamante del pacifico que consideran la utilización de políticas para la selección de personal. Y en el aspecto inferencial se ha encontrado que existe un coeficiente Rho Spearman es de 0.653 y la significancia es 0,000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, se concluye que la eficacia laboral se relaciona significativamente con la selección de personal. Estos resultados tienen coherente con los artículos científicos Khan, 2015 Moroney (2013), Khan,

2015 Moroney (2013); Así mismo tiene coherencia con la tesis Hidalgo (2016)

6.4. En la investigación las evidencias encontradas como resultado del análisis descriptivo demuestran que existe un alto porcentaje de la empresa diamante del pacifico, que consideran que la eficacia laboral es imprescindible para mantener las mejores compensaciones laborales en el contexto de estudio. Y en el aspecto inferencial se ha encontrado que existe un coeficiente Rho Spearman es de 0.633 y la significancia es 0,000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, se concluye que la eficacia laboral se relaciona significativamente con las compensaciones. Este resultado tiene coherente con los artículos científicos de Kim, Persad, Khwaja y Chi (2016).

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Con el propósito de lograr una mayor eficacia laboral en la empresa Diamante del Pacífico, la gerencia deberá desarrollar estrategias para disminuir la rotación del personal; estas acciones son las siguientes: capacitación del personal, contratar personal de acuerdo al perfil de área que se necesita, crear línea de carrera, incentivar al colaborador por lograr las metas alcanzadas.

7.2. Con la finalidad de lograr un mayor reclutamiento de personal en el puesto o área que se requiere, la gerencia deberá utilizar actividades publicitarias de convocatoria como: publicar puestos de trabajo a través de su página web o redes sociales (Facebook, Instagram), portales webs (CompuTrabajo, aptitud, bumerán), también por medios de comunicación u otros.

7.3. Para lograr seleccionar el personal adecuado para el puesto de trabajo que se requiere en la empresa, la gerencia deberá mejorar los procesos de selección y ejecutar técnicas e herramientas siguientes: analizar detalladamente el curricular vitae, test psicológico, evaluar las competencias, desarrollar cuestionarios y realizar entrevistas con el jefe de área para medir sus habilidades.

7.4. Para brindar mayores compensaciones al personal, la gerencia deberá implementar actividades para impulsar a sus colaboradores a través de incentivos, bonificación en especie, charlas recreadoras, paseos recreativos, implementar un ambiente recreativo cuya finalidad es que el colaborador se sienta motivado al realizar sus funciones en la empresa Diamante del Pacífico.

REFERENCIAS

- Abubakar, A. (2019). Mediation function brand loyalty on the effects of brand image and price to customer satisfaction. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, 15 (2), 225- 240. Recovered from <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/5067>
- Amado, Y. (2019). "Normas de calidad y su incidencia en la satisfacción del cliente en una pyme de frutas", (Tesis de Licenciatura) Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2320/T030_75109442_T%20Amado%20Rodr%c3%adguez%20Yosselyn%20Del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azuela, J., Ochoa, M. y Jiménez, K. (2017). ¿Pagar menos o pagar lo justo? un análisis de las estrategias de precios. *AD-minister*, (31), 47 – 58. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7024485>
- Baque, R. y Varela, D. (2016). Análisis de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los clientes de Mcdonald's en el norte de Guayaquil". (Tesis de Titulación) Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40268>
- Becerra, M., Delgado, L y Vargas, M. (2016). La satisfacción del cliente y la competitividad de la industria restaurantera. *Revista de Investigación en Ciencias Contables y Administrativas*, 1 (1), 45-58. Recuperado de <http://ricca.umich.mx/index.php/ricca/article/view/10/46>
- Bendig, B. Espinosa, J. Pérez, L. Fernández, D. (2019). Satisfacción del Cliente con los Servicios de Alimentos y Bebidas en Hoteles del Destino Cuba. *Revista Rosa Dos Ventos* 11 (1), 104-117. Recuperado de <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/6253>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª. ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Blanchard, O., Amighini, A y Giavazzi, F. (2012). *Macroeconomía*. 5ta edición. España: Editorial Pearson. Recuperado de

<https://danielmorochoruiz.files.wordpress.com/2015/09/macroeconomc3ada-blanchard.pdf>

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2° ed). Lima: Editorial San Marcos.

Castañeda, Y. y Echeverría, J. 37 (2018). Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante “el Cantaro” Lambayeque 2017. *Rev. Horizonte empresaria*, 5(2) 1-6. recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/963>

Cendejas, L. (2018). Justicia, mercado y precio en Francisco de Vitoria. *Revista Empresa y humanismo*, XXI (1), 9-38. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Luis_Cendejas/publication/326297659_Justicia_mercado_y_precio_en_Francisco_de_Vitoria/links/5b45cfaa458515b4f662d016/Justicia-mercado-y-precio-en-Francisco-de-Vitoria.pdf

Córdoba, C. y Moreno, D. (2017). La importancia de una buena estrategia de fijación de precios como herramienta de penetración de mercados. *Revista TENDENCIAS*, XVIII (2), 58-68. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6231287>

Cristo, M., Saerang, D. y Worang, K. (2016). The influence of price, service quality, and physical environment on customer satisfaction. case study markobar cafe mando. *The Influence of Price*, 5(2) 678 – 686. recuperator of: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15962>

Espinosa, C. (2018). Satisfacción del cliente externo en la escuela académico profesional de Turismo y Negocios. *Revista de Investigación y Cultura*, 7(3), 87-98. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/5217/Resumenes/Resumen_521758012009_1.pdf

Faisán, A. Muslim, A. Kisang, R (2016). El papel del entorno físico, las percepciones de precios y las emociones de consumo en el desarrollo de la satisfacción del cliente en los hoteles chinos. *Revista de Aseguramiento de la calidad en Hostelería y Turismo* 17 (1), 45-70. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1528008X.2015.1016595>

- Gonzales, E y Garza, J. (2014). Índice de Promotor Neto y su relación con la satisfacción del cliente y la lealtad. *Revista Nova*, 7 (1), 411-437. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n13/v7n13a21.pdf>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, Y. y Lazo, G. (2015). Herramienta para medir el nivel de satisfacción de los clientes en ETECSA Pinar del Río. *Avances: Revista Científica*, 17 (3), 295-305. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5350917>
- Kaura, V. Prasad, D. Sharma, S. (2015) Calidad del servicio, conveniencia del servicio, precio y equidad, lealtad del cliente y el papel mediador de la satisfacción del cliente. *Revista internacional de Marketing Bancario*, 33 (4), 404-422. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-04-2014-0048/full/html>
- Kotler, P y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del marketing*. Décimo primera edición. Mexico: Pearson. Recuperado de https://issuu.com/issuesoto/docs/fundamentos_de_marketing_-_philip_k
- Kotler, P y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. Mexico: Editorial Perarson. Recuperado de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>
- Lealtad del cliente: un estudio de las compañías locales de taxis en Ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam. *Revista Internacional de innovación, Gestión y Tecnología* 7 (5), 228-233. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/64e2/11d14c4c351a32501dd82dce860e3de2b5f4.pdf>
- Mohammed, N., Abdullah, S., Salleh, S., Rashid, K.; Mardiah, S. y Sudin, N. (2017). Relationship among Service and Product Quality, and Price in Establishing Customer Satisfaction. *Journal of Biological and Environmental Sciences*, 7(5), 45-50. recuperator of: https://www.researchgate.net/profile/Noor_Hafiza_Mohammed/publication/320057660_Relationship_among_Service_and_Product_Quality_and_Price_in_Establishi

ng_Customer_Satisfaction/links/59d046004585150177ee27d9/Relationship-among-Service-and-Product-Quality-and-Price-in-Establishing-Customer-Satisfaction.pdf

- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. España. Editorial: Universidad Jaume. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>
- Morillo, M. Morillo, M. (2016) Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revistas de ciencias sociales XXII (2)*, 111-131. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Muhammad, A. & Syafiqah, N. (2020). The price of customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2 (2), 85-95. Recovered from <http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/78>
- Ngoc, M. Ngo, Q. (2016). Los factores que afectan la satisfacción del cliente y Lealtad del cliente: un estudio de las compañías locales de taxis en Ciudad de Ho Chi Minh Vietnam. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 7(5), 228-233. Recuperado de <http://www.ijimt.org/vol7/678-MB00013.pdf>
- Parra, R. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revista INNOVA*, 3(8), 157-162. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6777805.pdf>
- Pérez, E. y Villalobos, A. (2016) Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Chifa_Polleria mi triunfo Chiclayo. *Revista Horizonte*, 3(2) 1-10. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/379/367>
- Popp, B. & Woratschek, H. (2017). Consumer–brand identification revisited: An integrative framework of brand identification, customer satisfaction, and price image and their role for brand loyalty and word of mouth. *Journal of Brand Management* volume 24, 250–270. Recovered from <https://link.springer.com/article/10.1057/s41262-017-0033-9>
- Raharjo, C. y Amboningtyas, D. (2017). The effect of service quality, price and brand image on consumer loyalty with customer satisfaction as moderating on the point "barokah" sikopek. *Journal of Management*, 3(3), 1 - 6. Recuperator of: <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/778>

- Ramanthan, U. Subramanian, N. Parrott, G. (2017). *Papel de las redes sociales en las operaciones de la red minorista y el marketing para mejorar la satisfacción del cliente* 37 (1), 105-123. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOPM-03-2015-0153/full/html>
- Razak, I. Nirwanto, N. y Triatmanto, B. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 30(1), 59-68. Recovered from https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/56295320/34735-37723-1-PB.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DThe_Impact_of_Product_Quality_and_Price.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191121%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191121T235052Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=5d0ea5bfe51d95c1b02d65b5f7877b77105cb59f46011050651198f5e5a2f37c
- Rodríguez, Y., de León, L., Gómez, O., Diéguez, E y Sablón, N. (2015). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Revista Méd Electrón*, 38 (2), 185-198. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v38n2/rme080216.pdf>
- Stracuzzi, S. y Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Subaebasni1, A.; Risnawaty y Wicaksono (2019). Effect of brand image, the quality and price on customer satisfaction and implications for customer loyalty pt strait liner express in jakarta. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90 - 97. Recuperator of: <https://search.proquest.com/openview/c0704c4b3f9948e2f1b192e184227dc7/1?q-origsite=gscholar&cbl=816339>

- Terranova, G., Lozano, L., Caicedo, J. y Fernández, T. (2017). El sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes. *PRO SCIENCES: Revista de producción, ciencias e investigación*, 1 (2), 8-11. Recuperado de <http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/9/17>
- Trujillo, J. (2018). "*Estrategias competitivas y satisfacción de los clientes de la empresa industrias american plast s.a.c. los olivos 2018*". (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20051/Trujillo_MJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ulrich, K y Eppinger, S. (2013). *Diseño y desarrollo de productos*. 5ta edición. Mexico: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2018/01/librerc3ada-disec3b1o-y-desarrollo-de-productos-5ed-karl-t-ulrich.pdf>
- Valdebenito, M. (2016). La doctrina del Justo Precio, desde Aristóteles hasta la escuela moderna subjetiva del valor. *Revista Economía y sociedad*, xx (34), 60-79. Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/510/51046653004.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos
- Vizcaíno, A y Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. México. Editorial: Universidad de Guadalajara. Recuperado de http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf
- Wang, J., Du, J., Chiu, Y. & Li, J. (2018). Dynamic effects of customer experience levels on durable product satisfaction: Price and popularity moderation. *Electronic Commerce Research and Applications*, 28, 16-29. Recovered from <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.01.002>
- Zumaeta, P. (2017). *Diagnóstico de satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad de servicio*. (Tesis de Titulación) universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: <http://200.37.102.150/handle/USIL/3298>

ANEXOS

anexo 1: Operacionalización de variables

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de las variables Rotación del Personal y Eficacia Laboral.					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: ROTACION DE PERSONAL	Según Desler (2016) la rotación de personal la define como una técnica de reclutamiento, selección de personal y remuneración que incluye el movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar sus experiencias e identificar sus puntos débiles o fuertes. Se considera que es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente (p.268).	Medio por el cual se realizará la medición de la variable Rotación de Personal a través de los indicadores de sus dimensiones señalados en la matriz de consistencia Aplicando un cuestionario tipo Likert para la elaboración de las encuestas cuyos datos serán procesados en el software spss 25.	RECLUTAMIENTO	Interno Externo Mixto	1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3=A VECES 4=CASI SIEMPRE 5=SIEMPRE
			SELECCIÓN DE PERSONAL	Necesidad de Empleo Selección Inducción	
			COMPENSACIONES	Directa Indirecta	
V2: EFICACIA LABORAL	Según Chiavenato (2014) "La eficacia laboral se basa en alcanzar los objetivos con la buena optimización de los recursos a través de un adecuado diseño de puestos que permita a los trabajadores realizar un trabajo más eficaz" (p.24).	Forma por la cual se realizará la medición de la variable Eficacia Laboral a través de los indicadores de sus dimensiones señalados en la matriz de consistencia. Aplicando un cuestionario tipo Likert para la elaboración de las encuestas cuyos datos serán procesados en el software spss 24.	ALCANZAR OBJETIVOS Y RESULTADOS	Misión Visión Meta	
			RECURSOS	Capital Humano Materiales	
			DISEÑOS DE LOS PUESTOS	Métodos Relaciones de los puestos	

Anexo 2: Cuestionario

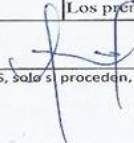
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Rotación de Personal y Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico, S.A., Los Olivos 2020.

Apellidos y nombres del investigador: Enriquez Barrantes Daisy Karina

Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio **DNI:** 7.516.616.82...

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Variable X: ROTACION DEL PERSONAL	Reclutamiento	Interno	Se selecciona al personal de la empresa que cumple el perfil para ocupar otros cargos de otras áreas.	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Externo	Se convoca y selecciona al personal externo que cumplan las competencias para reemplazar a trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Mixto	Existe rotación interna y convocatoria externa para cubrir cargos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Selección de personal	Necesidad de empleo	Se realizan concursos para seleccionar el personal que cumplan con el perfil necesario para ocupar una plaza.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Selección	La selección del personal se realiza para cubrir los puestos de acuerdo a las competencias respectivas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Inducción			El personal seleccionado es debidamente capacitado para cubrir el puesto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Al inicio de sus actividades para cumplir sus funciones recibe acompañamiento.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Compensaciones	Directa	La compensación económica es un factor que determina el desplazamiento del personal de una plaza a otra.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Indirecta			Las compensaciones no económicas son motivaciones para el desplazamiento de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					Los premios y estímulos son factores que determinan el desplazamiento de los factores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

FIRMA DEL EXPERTO:  **FECHA:** 20 DE ABRIL DE 2019

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Rotación de Personal y Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.								
Apellidos y nombres del investigador: Enriquez Barrantes Daisy Karina								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio DNI: 08462692.....								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA		ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: EFICACIA LABORAL	Alcanzar objetivos	Misión	Conoce usted cual es la misión de la empresa.		Ordinal	/		
		Visión	De acuerdo al desempeño de la empresa se logrará superar a la competencia.			/		
		Meta	La empresa determina las metas que debe lograrse en un determinado periodo.			/		
	Las metas establecidas por la empresa son optimistas.		/					
	Optimización de Recursos	Capital humano	El personal de la empresa utiliza los recursos necesarios sin desperdiciarlos.			/		
		Materiales	El uso de los recursos en la empresa es estrictamente necesario.			/		
			Se trata de minimizar al máximo el uso de los materiales.			/		
	Diseño de puestos	Métodos	Se cumplen con los procesos establecidos para las ventas.			/		
			Existe un tratamiento de respeto minucioso a los clientes.			/		
		Relaciones de puestos	Los diferentes trabajadores que ocupan los puestos tienen interrelación con los demás trabajadores de la empresa.			/		
FIRMA DEL EXPERTO:					FECHA: 20 DE NOV 2019			

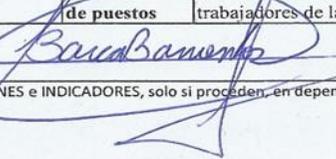
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Rotación de Personal y Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacífico S.A., Los Olivos 2020.									
Apellidos y nombres del investigador: Enriquez Barrantes Daisy Karina									
Apellidos y nombres del experto: Barca Barrientos Jesús Enrique DNI: 461176175.....									
		ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: ROTACION DEL PERSONAL	Reclutamiento	Interno	Se selecciona al personal de la empresa que cumple el perfil para ocupar otros cargos de otras áreas.			Ordinal	/		
		Externo	Se convoca y selecciona al personal externo que cumplan las competencias para reemplazar a trabajadores				/		
		Mixto	Existe rotación interna y convocatoria externa para cubrir cargos de la empresa.				/		
	Selección de personal	Necesidad de empleo	Se realizan concursos para seleccionar el personal que cumplan con el perfil necesario para ocupar una plaza.				/		
		Selección	La selección del personal se realiza para cubrir los puestos de acuerdo a las competencias respectivas.				/		
		Inducción	El personal seleccionado es debidamente capacitado para cubrir el puesto.				/		
	Al inicio de sus actividades para cumplir sus funciones recibe acompañamiento.			/					
	Compensaciones	Directa	La compensación económica es un factor que determina el desplazamiento del personal de una plaza a otra.				/		
		Indirecta	Las compensaciones no económicas son motivaciones para el desplazamiento de los trabajadores.				/		
			Los premios y estímulos son factores que determinan el desplazamiento de los factores.				/		
FIRMA DEL EXPERTO: 					FECHA: 25 DE Noviembre 2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Rotación de Personal y Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Enriquez Barrantes Daisy Karina							
Apellidos y nombres del experto: Barca Barrientos Jesús Enrique DNI: 46136173.....							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: EFICACIA LABORAL	Alcanzar objetivos	Misión	Conoce usted cual es la misión de la empresa.	Ordinal	/		
		Visión	De acuerdo al desempeño de la empresa se logrará superar a la competencia.		/		
		Meta	La empresa determina las metas que debe lograrse en un determinado período.		/		
	Las metas establecidas por la empresa son optimistas.		/				
	Optimización de Recursos	Capital humano	El personal de la empresa utiliza los recursos necesarios sin desperdiciarlos.		/		
		Materiales	El uso de los recursos en la empresa es estrictamente necesario.		/		
			Se trata de minimizar al máximo el uso de los materiales.		/		
	Diseño de puestos	Métodos	Se cumplen con los procesos establecidos para las ventas.		/		
			Existe un tratamiento de respeto minucioso a los clientes.		/		
		Relaciones de puestos	Los diferentes trabajadores que ocupan los puestos tienen interrelación con los demás trabajadores de la empresa.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 23 DE Noviembre 2019			

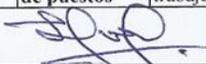
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Rotación de Personal y Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020.									
Apellidos y nombres del investigador: Enriquez Barrantes Daisy Karina									
Apellidos y nombres del experto: Carranza Estela Teodoro DNI: 08074405.....									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Variable X: ROTACION DEL PERSONAL	Reclutamiento	Interno	Se selecciona al personal de la empresa que cumple el perfil para ocupar otros cargos de otras áreas.			Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Externo	Se convoca y selecciona al personal externo que cumplan las competencias para reemplazar a trabajadores				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Mixto	Existe rotación interna y convocatoria externa para cubrir cargos de la empresa.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Selección de personal	Necesidad de empleo	Se realizan concursos para seleccionar el personal que cumplan con el perfil necesario para ocupar una plaza.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Selección	La selección del personal se realiza para cubrir los puestos de acuerdo a las competencias respectivas.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Inducción	El personal seleccionado es debidamente capacitado para cubrir el puesto.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Al inicio de sus actividades para cumplir sus funciones recibe acompañamiento.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Compensaciones	Directa	La compensación económica es un factor que determina el desplazamiento del personal de una plaza a otra.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Indirecta	Las compensaciones no económicas son motivaciones para el desplazamiento de los trabajadores.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Los premios y estímulos son factores que determinan el desplazamiento de los factores.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FIRMA DEL EXPERTO: 					FECHA: 20 DE NOVIEMBRE 2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Rotación de Personal y Eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A., Los Olivos 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Enriquez Barrantes Daisy Karina							
Apellidos y nombres del experto: Carranza Estela Teodoro DNI: 2.8.0.74.405.....							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: EFICACIA LABORAL	Alcanzar objetivos	Misión	Conoce usted cual es la misión de la empresa.	Ordinal	/		
		Visión	De acuerdo al desempeño de la empresa se logrará superar a la competencia.		/		
		Meta	La empresa determina las metas que debe lograrse en un determinado periodo.		/		
	Las metas establecidas por la empresa son optimistas.		/				
	Optimización de Recursos	Capital humano	El personal de la empresa utiliza los recursos necesarios sin desperdiciarlos.		/		
		Materiales	El uso de los recursos en la empresa es estrictamente necesario.		/		
	Se trata de minimizar al máximo el uso de los materiales.		/				
	Diseño de puestos	Métodos	Se cumplen con los procesos establecidos para las ventas.		/		
			Existe un tratamiento de respeto minucioso a los clientes.		/		
		Relaciones de puestos	Los diferentes trabajadores que ocupan los puestos tienen interrelación con los demás trabajadores de la empresa.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 20 DE..... MARZO..... 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

anexo 3: Cuestionario

“ROTACION DE PERSONAL Y EFICACIA LABORAL DE LA EMPRESA DIAMANTE DEL PACIFICO S.A., LOS OLIVOS 2020”.

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo, desarrollar la Fase de Aplicación del Estudio de Rotación de Personal, para así con su opinión, mejorar la eficacia Laboral de la empresa Diamante del Pacifico S.A.C., Los Olivos 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes: Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

Nº	Preguntas	N	CN	A	CS	S
1	Se selecciona al personal de la empresa que cumple el perfil para ocupar otros cargos de otras áreas.					
2	Se convoca y selecciona al personal externo que cumplan las competencias para reemplazar a trabajadores					
3	Existe rotación interna y convocatoria externa para cubrir cargos de la empresa.					
4	Se realizan concursos para seleccionar el personal que cumplan con el perfil necesario para ocupar una plaza.					
5	La selección del personal se realiza para cubrir los puestos de acuerdo a las competencias respectivas.					
6	El personal seleccionado es debidamente capacitado para cubrir el puesto.					
7	Al inicio de sus actividades para cumplir sus funciones recibe acompañamiento.					
8	La compensación económica es un factor que determina el desplazamiento del personal de una plaza a otra.					
9	Las compensaciones no económicas son motivaciones para el desplazamiento de los trabajadores.					
10	Los premios y estímulos son factores que determinan el desplazamiento de los factores.					
11	Conoce usted cual es la misión de la empresa.					
12	De acuerdo al desempeño de la empresa se logrará superar a la competencia.					
13	La empresa determina las metas que debe lograrse en un determinado periodo.					
14	Las metas establecidas por la empresa son optimistas.					
15	El personal de la empresa utiliza los recursos necesarios sin desperdiciarlos.					
16	El uso de los recursos en la empresa es estrictamente necesario.					
17	Se trata de minimizar al máximo el uso de los materiales.					
18	Se cumplen con los procesos establecidos para las ventas.					
19	Existe un tratamiento de respeto minucioso a los clientes.					
20	Los diferentes trabajadores que ocupan los puestos tienen interrelación con los demás trabajadores de la empresa.					

Anexo 4: fiabilidad del instrumento

Coeficiencia de Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.90	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20