



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Alta rotación y sensibilización del personal en la Empresa
Comsemin S.A.C. en el Distrito de La Molina 2020**

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

AUTORAS:

Lochau Nava, Yui Kasue (ORCID: 0000-0002-3090-3011)

Tamara Aponte, Johana Virginia (ORCID: 0000-0002-5343-3630)

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A nuestras familias por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, valores por la motivación constante que me ha permitido ser una mejor persona, pero más que nada, por su amor.

**Yui Lochau N.
Johana Tamara A.**

AGRADECIMIENTO

A Dios por haber permitido llegar a este momento tan especial de culminar la carrera. a las personas que contribuyeron con sus valiosas sugerencias, críticas constructivas, apoyo moral e intelectual para cristalizar el presente informe de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de graficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49
Anexo 1: Declaratoria de Originalidad de las Autoras	49
Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor	51
Anexo 3: Acta de Sustentación de Tesis	52
Anexo 4: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	53
Anexo 5: Matriz de Operacionalización	54
Anexo 6: Matriz de Consistencia	55
Anexo 7: Instrumento de Recolección de Datos	56
Anexo 8: Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos	58
Anexo 9: Consentimiento Informado de la Empresa	64
Anexo 10: Vista de Datos de los Encuestados	65
Anexo 11: Vista de Datos de las Variables	65
Anexo 12: Base de Datos de los Encuestados en Excel	66
Anexo 13: Estadístico de Fiabilidad Alpha de Cronbach	67
Anexo 14: Tabla de Expertos	67
Anexo 15: Validación de resultados por el programa Turnitin	68
Anexo 16: Voucher de Pago de Derecho a Trámite de Obtención de Título Profesional	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable alta rotación	31
Tabla 2: Dimensión satisfacción laboral	32
Tabla 3: Dimensión motivación	33
Tabla 4: Dimensión factor salarial	34
Tabla 5: Variable sensibilización del personal	35
Tabla 6: Dimensión técnicas	36
Tabla 7: Dimensión interpersonales	37
Tabla 8: Dimensión personales	38
Tabla 9: Prueba de normalidad	40
Tabla 10: Intervalos para el coeficiente de Rho Spearman	41
Tabla 11: Prueba de hipótesis general	42
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 1	43
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 2	44
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 3	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1: Simbología del diseño correlacional	25
Figura 1: Variable - Alta Rotación	31
Figura 2: Dimensión - Satisfacción laboral (agrupado)	32
Figura 3: Dimensión - Motivación	33
Figura 4: Dimensión - Factor Salarial	34
Figura 5: Variable – Sensibilización del Personal	35
Figura 6: Dimensión – Técnicas	36
Figura 7: Dimensión - Interpersonales	37
Figura 8: Dimensión - Personales	38

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito la búsqueda del personal que labora en la Empresa COMSEMIN S.A.C. del Distrito de La Molina, que permitan mejorar, enriquecer y consolidar el servicio que las empresas privadas ofrecen a los clientes, es de amplio conocimiento que las empresas han sufrido altibajos en el transcurso del tiempo que han mermado la calidad del servicio, según el trabajo de campo una de las causas principales es la necesidad de contar con profesionales capacitados que aporten conocimientos a los clientes facilitando e innovando el proceso, la investigación también manifiesta que la mayoría de empresas privadas no cuentan con un proceso que permita identificar a los colaboradores idóneos, creando insatisfacción, conflicto y deficiencia en el servicio, debido al cambio constante de personal, contribuyendo al detrimento de la imagen y prestigio de cada empresa, por lo tanto se propuso un proceso de reclutamiento de personal aplicable a empresas que permite establecer políticas, normas, características, requisitos y conocimientos que identifiquen profesionales de calidad. El diseño de investigación de nuestro presente proyecto, emplearemos un diseño no experimental – transversal, debido a que no se manipulan las variables y la metodología de investigación que aplicaremos es el método hipotético deductivo ya que contamos con una hipótesis.

La administración considera que el recurso humano es primordial en una empresa, ya que la producción o prestación de servicios exitosa proviene de personal competente que trabaja en equipo.

Palabras clave: Rotación, sensibilización, desempeño, satisfacción y reconocimiento.

ABSTRACT

The present work has as its purpose the search of the personnel that work in the COMSEMIN Company S.A.C. of the District of La Molina, that allow to improve, enrich and consolidate the service that the private companies offer to the clients, it is widely known that companies have experienced ups and downs in the course of time which have undermined the quality of service, according to fieldwork one of the main causes is the need to have trained professionals who contribute knowledge to the clients facilitating and innovating the process, research also shows that most private companies do not have a process to identify suitable partners, creating dissatisfaction, conflict and deficiency in the service, due to the constant change of personnel, contributing to the detriment of the image and prestige of each company, Therefore, a recruitment process for companies was proposed that allows the establishment of policies, standards, characteristics, requirements and knowledge that identify quality professionals. The research design of our present project, we will employ a non-experimental design - transversal, because I do not know manipulate the variables and the research methodology that we will apply is the deductive hypothetical method since we have a hypothesis.

Management considers human resources to be paramount in a company, since successful production or delivery of services comes from competent personnel working in a team.

Keywords: Rotation, awareness, performance, satisfaction and recognition

I. INTRODUCCIÓN

En el año 2020, vivimos una coyuntura de salud pública. En la cual afectó la economía mundial ya que hubo una caída del PBI, donde se redució la producción, (consumo), el turismo y se tuvo que disminuir el crecimiento económico mundial. La OMS declaró en emergencia sanitaria a nivel mundial dándose a tomar todas las medidas impuestas por el gobierno Peruano empezando todos a utilizar la protección (EPP) e higiene en cada persona a la vez pidiendo el aislamiento social ya sea asistiendo a eventos públicos o reuniones para así poder evitar la propagación del virus. Regresando al tema de salud, el objetivo es no llegar al límite de casos contagiados ya que hasta el momento no se ha encontrado ninguna cura (vacuna) y que los equipos de salud actualmente están siendo muy escasos como: respiradores artificiales, medicinas, camas UCI, etc. Este virus actualmente está afectando a todos los sectores económicos, donde ya se está generando pérdida de liquidez, desempleo y algunos empresas en bancarrota como es para muchas personas tener un resultado de estrés, ansiedad y angustia.

La deserción del trabajo supone una pérdida material a las empresas porque aparte de perder un valioso factor de producción como lo es el trabajador también presume un costo de adaptación a los valores de la empresa, inserción, capacitación, adiestramiento y concientización que tiene el trabajador que abandona su puesto de trabajo y que hay volver a invertir en otro elemento de la fuerza laboral, aparte los costos de reclutamiento y selección del nuevo personal. Este fenómeno aduce un posible riesgo que pueden incurrir las organizaciones empresariales que son rotación atípica del personal o alta rotación del personal. Siendo esto un craso error que afecta tanto el desenvolvimiento armónico de las empresas como sus finanzas. Puesto que cada vez que deben someterse a un proceso de contratación. Aparte de perder un activo importante dentro de la empresa supone una cantidad de erogaciones asociadas a capacitar y adiestrar al nuevo personal, afectando la funcionabilidad de las empresas. Esta rotación de personal puede ser propiciado por diversos factores a saber, como falta de motivación, una

remuneración por debajo de lo esperado, falta de incentivos laborales, suele ser por la ausencia de sensibilización del personal. Siendo un proceso cíclico al rotar el personal y tener que comenzar de nuevo el proceso de sensibilización a través de capacitaciones propias de la entidad, adiestramiento, concientización e incentivos a los valores institucionales, algunas empresas no poseen las políticas adecuadas para sensibilizar y propiciar en el trabajador el sentido de pertenencia organizacional, por el valor cuántico que significa tal erogación. Sin embargo al no sensibilizar adecuadamente a dicho trabajador funciona como causa para que ante la dificultad sea candidato óptimo para que el mismo abandone a la organización empresarial redundando de nuevo en rotación alta de personal y por consiguiente volver a recomenzar con otro trabajador y por consiguiente convirtiéndose en un problema estructural de la organización. También hay que recalcar que la rotación del personal de manera asidua o habitual imposibilita la visión de proyecto o de continuidad que pueda existir en cualquier organización no permitiendo así el logro adecuado sus metas y objetivos institucionales. El Perú no se encuentra exento de tal realidad puesto que la mayoría de la economía se presenta en la informalidad y dada esta condición los empresarios no ven conveniente hacer proceso de adiestramiento ni de capacitación al personal puesto presume un gasto innecesario que le repercute en las finanzas sin una retribución aparente y teniendo como premisa que la rotación excesiva no supone un problema porque la demanda laboral es mayor a la oferta y siempre se conseguirá u nuevo trabajador sin darse tiempo a entender falta de crecimiento empresarial que eso trae consigo y el proceso involutivo de las organizaciones que se someten a esta grave situación de alta rotación del personal. De acuerdo a lo planteado en el párrafo anterior la Empresa COMSEMIN S.A.C. no escapa de esta situación puesto que la empresa posee una rotación de personal convirtiéndose en una realidad que dificulta las actividades propias de continuidad en los proyectos que acomete la organización debido al flujo de personal que acrecientan en los diferentes puestos de trabajo complicando dar respuesta una adecuada política empresarial de sensibilización del personal que permita que dicho personal desarrolle sentido de arraigo y por ende permita frenar el volumen de rotación del recurso humano y logrando conseguir la estabilidad laboral de la fuerza de trabajo permitiendo de esta manera completar y hacer procesos de proyectos y continuidad en la institución. Para este presente trabajo de investigación se sugirió el siguiente problema general: ¿Qué relación

hay entre alta rotación y sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020? Por consiguiente, se planteó los siguientes problemas específicos: a) ¿Qué relación hay entre la sensibilización y la satisfacción laboral del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020? b) ¿Qué relación hay entre la sensibilización y la motivación del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020? c) ¿Qué relación hay entre la sensibilización y el factor salarial del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020? En base a la justificación teórica donde permite la creación de conocimiento agregado que ayuda a cualquier lector a crear conocimiento en relación a los criterios que se traza el investigador y sirve como fundamento para el conocimiento de variables de relevancia en el ámbito laboral actual. Asimismo permite al investigador precisar conocimiento actualizado del mercado laboral, logrando de esta forma generar conclusiones que son fundamentales para la actualización académica y profesional; no obstante, lograr una adecuada construcción de información basadas en las técnicas aplicadas durante el proceso de investigación que servirá de base referencial para mejorar el abordaje de la ciencias sociales, en materia de recursos humanos en un caso específico de la problemática en cuestión. En la justificación metodológica, este proyecto de investigación está enmarcado dentro de la investigación científica verificable, que permite crear conocimiento a través de técnicas y procedimientos organizados para la consecución de instrumentos validados que servirán más adelante a futuros investigadores en sus investigaciones. Por último, la justificación práctica dado que el problema planteado sigue teniendo vigencia en la actualidad en la empresa en mención, se justifica el estudio de la problemática en la medida que se quiere contribuir a encontrar la solución adecuada que permita que después de ser aplicada, mejore el clima laboral existente. Como hipótesis general se planteó lo siguiente: Existe relación significativa entre Alta Rotación y Sensibilización del Personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020. Asimismo, se planteó las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre la sensibilización y la satisfacción laboral del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020 b) Existe relación significativa entre la sensibilización y la motivación del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020 c) Existe relación significativa entre la sensibilización y

el factor salarial del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020. En los objetivo general se planteó lo siguiente: Determinar la relación entre Alta Rotación y Sensibilización del Personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020. Por consiguiente, se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la sensibilización y la satisfacción laboral del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020 b) Determinar la relación entre la sensibilización y la motivación del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020 c) Determinar la relación entre la sensibilización y el factor salarial del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020

II.MARCO TEÓRICO

En los trabajos previos se estableció investigaciones internacionales nacionales: En el **contexto internacional** de acuerdo al estudio de Cubillos, Reyes y Londoño (2017) en la cual propuso el objetivo de establecer el origen de rotación del personal en el área comercial de dicha tienda. En la investigación mencionada se caracterizó por ser un bajo enfoque cualitativo, por ello para la recolección de datos empleo la entrevista y con ello indaga causas de la ruptura laboral de los empleadores del aérea comercial de la tienda mencionada. Para efectos del estudio se consideró como muestra a 8 ex trabajadores de la Tienda Falabella S.A. Los autores llegaron a determinar que la rotación de los empleados es el panorama de los entrevistados, tiene como origen las causas que se enmarcan en tres categorías propuestas, como es el caso de: causas asociadas a las políticas organizacionales, a los factores motivacionales, a la cultura y al clima organizacional. En la investigación de Corredor, Lozano, Olaya y Romero (2018) el objetivo principal es analizar la influencia del bienestar de los empleados en la rotación de personal. Los autores llegaron a emplear un enfoque cualitativo considerando un paradigma hermenéutico y como técnica a la entrevista para la recolección de información; la cual se aplicó a los a la muestra que fue intencional y ascendió a 3 empleados de la mencionada empresa. De acuerdo a los investigadores, la empresa Indecorp no tiene un programa de bienestar, además en el estudio se resaltó la existencia de factores personales, económicos, psicosociales asociados al retiro de la empresa y sobre todo la falta de

un plan de capacitación estructurado para los miembros de la organización. Según Zenteno y Duran (2016) los autores realizaron la búsqueda de la literatura respecto a sus variables a investigar a fin de identificar conceptos y constructos que permitan la medición del clima laboral, y a la par estén ligadas a la practicas de recurso humano de alto desempeño. Como unidad de análisis, los autores consideraron a 84 trabajadores en una encuesta de clima para evaluar un modelo propuesto. Los autores llegaron a concluir que los factores más resaltantes e influyentes en el clima laboral dentro de su estudio son: remuneración y justicia; liderazgo; calidad y efectividad; y trabajo en equipo. De acuerdo a la investigación de Umaña (2015) tuvo como objetivo general definir la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en el Restaurante Gourmet. La población se conformó por los 50 colaboradores del restaurante, y para la recopilación de antecedentes se empleó como herramienta un sondeo de tipo Likert, y además considero como diseño de estudio un nivel descriptivo. Los investigadores llegan a la conclusión que el mensaje interno del personal afecta en el gozo laboral de los mismos, dado que intercambian y coordinan instrucciones a fin de ejecutar tareas que generen una mayor eficiencia y entusiasmo. Para Tamayo, Guevara y Sánchez (2016) en su artículo los autores plantearon como objeto principal de la investigación diseñar y probar un cuestionario para medir la percepción de los empleados sobre la importancia que tienen para ellos los aspectos laborales. El diseño del instrumento de medición tuvo como base una guía metodología del proceso recursivo de su desarrollo, análisis y comprobación de medida. Mediante un análisis factorial se identificó que la percepción sobre los factores del trabajo varió en importancia y no se relacionó con la intención de abandono, aunque representa un aspecto no controlable por la empresa reveló indicios de una relación sobre la intención de abandono. En la tesis de Domínguez (2015) en la cual su objetivo de investigación es estudiar el origen que incurren la rotación de sus colaboradores en la empresa Holcrest S.A.S. La autora llegó a emplear un enfoque cuantitativa y un diseño descriptivo, la recaudación de datos empleo la pesquisa y realizo entrevistas. Se considero una muestra de 396 empleados de la Empresa Holcrest S.A.S. La investigadora obtuvo la conclusión que las causa de la rotación, son: sueldo, oportunidades de profesión, reconocimiento. Cifuentes (2017) obtuvo como objetivo principal identificar y comprobar cuáles son

los factores que influyen dentro de la rotación en los colaboradores. El estudio que utilizó fue una investigación cualitativa, de tipo descriptiva. La muestra lo conformo 6 baristas de tiendas diferentes, aplico la entrevista semiestructurada. Se concluyó que dicha empresa cuenta con un alto porcentaje de rotación entre los trabajadores generando sobrecostos, entretenimiento, por esa razón buscan diferentes opciones para la detención de personal, que beneficien la productividad y rendimiento. Leandro, Bonilla, Buitrago, Salas (2019) plantearon como objetivo principal establecer una estrategia de sensibilización que permita adaptar al personal directivo, administrativo y operativo de la mencionada empresa. Los autores emplearon un enfoque cualitativo donde pudieron generar conclusiones que facilitan el reconocimiento de la investigación; la muestra se aplicó a 3 empleadores de la empresa en mención, en la cual se realizó una entrevista. Se pudo concluir que la empresa Vidrios y Cristales Templados S.A.S. le dificulta tomar decisiones y cumplir su planeación estratégica lo que puede afectar su competitividad, crecimiento y permanencia. Sarmiento y Torres (2017) los autores obtuvieron como objeto principal la vinculación del clima laboral y la rotación del personal. Los métodos que utilizaron fueron cuali-cuantitativa, descriptiva. La muestra fue de 10 trabajadores, aplicando una encuesta y entrevista. La conclusión que se alcanzó es que si existe una tensa vinculación entre los jefes, colaboradores y la rotación de sus trabajadores del Call Center Internacional, el liderazgo es autoritario, lo que provoca la desvinculación de los colaboradores y del Call Center Internacional. Así mismo Castillo y Sabando (2018) los autores propusieron como objetivo principal evidenciar y analizar las incidencias que puede ocasionar la rotación de personal con la productividad de la compañía. El tipo de estudio que empleó fue un enfoque mixto, de tipo descriptiva y correlacional. La muestra se conformó por 7 trabajadores del área de producción, aplico la entrevista preguntas abiertas. Se llegó a concluir la subsistencia de una baja vinculación entre las mencionadas variables la cual es un 17% y que se encuentra teniendo una afectación en la producción. En el **contexto nacional** de acuerdo con Gamarra (2018) plasmó dentro de sus objetivos de investigación definir el grado de asociación de los factores de rotación del personal con dicho clima laboral; por la cual su estudio llevo un nivel investigación descriptivo y correlacional, como tipo de investigación no experimental; además empleo como técnica a la encuesta e

instrumento al cuestionario. Su población se conformó por 598 empleados del terminal del sur de Arequipa, y al realizar un muestreo aleatorio simple se determinó que la muestra son 120 colaboradores. El investigador determinó la existencia de correlación entre sus variables mediante el estadístico de R Pearson equivalente a 0.241** y el mismo que fue significativo; el autor concluye la positiva correlación entre las variables y que, al mejorar el nivel de clima laboral dentro Terminal Internacional del Sur, Arequipa mejorarán las circunstancias que podrían influir en la rotación del personal, ante ello existiría menor deserción de empleados. Vargas y Meza (2017) las investigadoras plasmaron como objeto principal es hallar la relación entre el clima laboral y la rotación de los empleados en la mencionada empresa; para ello, utilizaron la metodología de un diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo – correlacional y de finalidad básica. En la acumulación de datos se empleó el instrumento de cuestionario, el mismo que se conformó por 20 preguntas con escala tipo Likert, el cual fue aplicado a una muestra no probabilística que fue 80 asesores de atención al cliente de un banco comercial. Los hallazgos más resaltantes a través del Rho Spearman fue comprobar la existencia de una correlación positiva a través de las mencionadas variables, con un coeficiente de 0.938** y una sig. Bilateral encontrada de 0.000. Las investigadoras concluyen que la alta rotación en el mencionado Call Center se debe en gran parte por la presión laboral, debido que muchas de las llamadas son por lo general de usuarios del banco que realizan algún tipo de queja, lo cual conlleva a una carga emocional para el personal y como consecuencia termina cabiéndose de área o en su defecto en gran mayoría dejar el puesto laboral. En la tesis de Ramos (2019) el principal objetivo es estudiar la existencia de vínculo entre la incidencia y la rotación del personal en la labor productiva de dicha entidad bancaria. El estudio se caracterizó por tener un nivel correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal; utilizó como instrumento al cuestionario que se conformó por 51 ítems en escala Likert; las cuales, se ejecutaron a los 30 funcionarios de dicha financiera. La prueba de correlación de Rho Spearman se halló un coeficiente 0.462** con una significancia encontrada de 0.005, siendo considerado como correlación positiva moderada. El investigador deduce que la rotación del personal es el ingreso como salida de los colaboradores, en ese sentido a mayores ingresantes, mayor será la productividad y a mayor salida

del personal el nivel de productividad bajara. Méndez (2017) se pretendió determinar la relación entre ventas y capacitaciones. Dentro de su marco metodológico menciona el uso de un método hipotético deductivo, con un nivel estudio básica, con un enlace correlacional descriptivo y un diseño no experimental. Su población asciende a 100 colaboradores de la empresa, en la cual se determinó como muestra a 80 participantes, donde se aplicó un instrumento conformado por 36 cuestionario en escala Likert – Ordinal. Se concluye del estudio la existencia de correlación positiva muy fuerte mediante el estadístico de Rho Spearman, dicha correlación fue de 0.698** con una significancia encontrada menor a la 0.05. Carabajal (2019) de acuerdo con el autor, estableció como objeto principal de investigación encontrar la concordancia de la rotación de los colaboradores y la satisfacción laboral; por lo que utilizó una metodología de estudio no experimental, transversal, correlacional y causal. Su población se constituyó por 23 empleados de dicha entidad financiera. El autor al utilizar la prueba de Rho de Spearman halló un coeficiente equivalente a 0,406 y su validez de significancia bilateral de 0.015; es decir, concluye la relación positiva moderada entre sus variables de estudio. Cusacani (2017) obtuvo como principal finalidad, especificar la relación entre rotación del personal y productividad de la empresa; su estudio se caracterizó por tener un nivel de investigación correlacional. La población corresponde 100 trabajadores de la organización, en la cual se obtuvo una muestra de 100 colaboradores, donde se diseñó un cuestionario de 21 encuestas cerradas con disyuntivas y 1 encuesta abierta para recoger información. Se concluyó que existe una buena correlación entre las variables, siendo un valor 0,005 menor a 0,05 y con un índice de R (-0,942). Flores (2016) su objetivo principal es revelar la alta rotación de los trabajadores y aminorar el interés en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa; llevo un nivel de investigación correlacional, el diseño fue no experimental e post facto y empleó la recaudación de datos 2246 empleados del periodo 2011 – 2015 siendo eso la muestra y población. La conclusión es que la rotación perjudica negativamente en la ganancia de la mencionada caja municipal, donde se muestra una correlación de Pearson de 0.955. Mariño (2019) el objetivo principal determinar el acuerdo organizacional influye en la rotación de los colaboradores. Su marco metodológico utilizó el enfoque cuantitativo con un alcance correlacional causal y diseño no experimental de corte transversal.

Asciende a 100 tiendas su población donde presenta sus servicios, se determinó una muestra de 294 promotores, quienes se le aplicó un cuestionario que duró aproximadamente 15 minutos. Se concluye que los trabajadores no se encuentran involucrados debido a que no reciben capacitaciones y otro incentivo que la empresa pudiera ofrecerles y eso influye a la variable intención de rotación. Gómez (2017) el primordial objetivo es encontrar la correlación entre la rotación del personal y su influencia del desempeño laboral. Dentro del marco metodológico utilizamos el método hipotético deductivo y un diseño no experimental, transversal o transaccional. 128 trabajadores de la empresa fue su población, en la cual se determinó como muestra a 97 trabajadores, donde se aplicó un cuestionario de 24 preguntas. Se concluye que existe una positiva correlación entre las mencionadas variables. Castellón (2019) el principal objetivo es determinar la correlación entre la rotación y la calidad del servicio logístico. En el marco metodológico fue de tipo correlacional ya que permite buscar la relación de las variables. La población fue de 33 clientes y utilizó una técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, empleó encuestas a través de cuestionarios. Se concluyó no existe correlación con la remuneración al personal sobre el servicio, debido que recibe una remuneración de acorde al mercado y los reclamos son para mejorar el ambiente. Para profundizar más sobre el estudio de variables es indispensable basarse en las teorías científicas lo cual explicara el valor y soporte para las variables que a continuación detallamos sobre la variable: **Alta Rotación a)**. Robins y Coulter (2018) hace referencia a la **Teoría de las jerarquías de las necesidades de Maslow**, quien plantea que existe cinco niveles de motivación de las personas. Iniciando con las necesidades básicas de la pirámide hasta llegar el nivel de la cúspide o de auto realización, se observa un interés de los aspectos primarios y tangibles, hasta llegar aspectos íntegros de desarrollo del desarrollo humano. Estas necesidades comienzan con las fisiológicas: incluyen hambre, sed; necesidad de seguridad: la protección contra los desafíos emocionales y físicos; necesidades sociales: el efecto, la aceptación y amistad; son factores internos como la autonomía y logro, las necesidades autorrealización: la cual implica necesidad de crecimiento, desarrollo potencial humano y logro satisfacción personal (p. 520). Respecto a esta teoría, los directivos de las organizaciones deberían enfocarse en concretar planes que permitan llegar a la más alta necesidad

de sus colaboradores que es la autorrealización y con ello plantear un desarrollo profesional y de carrera de los trabajadores que beneficios tanto a ellos como a los objetivos de las organizaciones **b) Teoría de los dos factores de Herzberg.** Como lo mencionan Hellriegel, Jackson, Slocum y Franklim (2017) a la teoría de sus factores desarrollado por Herzberg, quien determinó aspectos independientes y claros del contexto de trabajo son los responsables de la motivación y la satisfacción que experimentan los empleados. Esta teoría bifactorial hace mención a la teoría de higiene, que determina el nivel de satisfacción que experimentan los empleados, se caracterizan con el entorno laboral mas no están relacionadas con las tareas que producen insatisfacción. Algunas de ellas son el nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo, el estatus formal, la seguridad en el empleo, el sueldo, etc; la ausencia en cierta medida de estos factores de higiene produce la insatisfacción del personal. Ante ello, si asumimos la existencia de los factores higiénicos, existirá la satisfacción por parte de los empleados, entonces la presencia de los factores de motivación hace que el empleado se sienta emocionados por su trabajo. Estos factores motivacionales se caracterizan en que los empleados experimenten sentimientos positivos en la organización, este factor puede ser: los logros, la responsabilidad, el desafío en el trabajo, el reconocimiento, el crecimiento, etc. A diferencia de los factores higiénicos, la sola presencia de los factores motivacionales no asegura que los empleados sean productivos. Los factores motivadores llevarán un desempeño superior con la condición de que no haya insatisfacción. (pp. 477 - 479) **c) Teoría de Broadbanding.** Para Louffat (2018) las remuneraciones tienen dos enfoques, las de estructuras tradicionales que buscan en el valor del puesto, mientras que los enfoques modernos que giran de acuerdo al desarrollo de competencias por la persona ocupante al puesto. En términos hipotéticos, la proporción de un sueldo enfocado en una estructura tradicional, casi un 80% se basa en el valor del puesto y el restante 20% en función de la productividad del empleado. A diferencia de los enfoques modernos o también denominados como broadbanding la estructura de composición salarial es invertida; es decir, un 80% de su variabilidad de rendimiento sustentado en el desarrollo de sus competencias y meritocracia, mientras que el restante 20% se basa en valor del puesto (p 232). De acuerdo a esta teoría las tendencias remunerativas modernas, los niveles de márgenes son muy amplios en

comparación con las escalas basadas en los puestos. En ese sentido, la sobre posición de sueldos entre un trabajador y otro puede existir, independientemente del rango jerárquico de un puesto. **Sensibilización del Personal a) Teoría de la APO.** Como lo mencionan Renaud y Cadiat (2016) la teoría de la administración fue desarrollada por Drucker en 1954, se refiere al proceso en el que un responsable de jerarquía y sus subordinados definen objetivos y responsabilidades en función a lo que pretenden alcanzar, considerando indicadores o estándares de desempeño para evaluar al personal. La comparación y análisis del resultado finales, permite evaluar objetivamente el desempeño de un gerente y de sus subordinados contra lo esperado. La APO se caracteriza en la actualidad por ser accesible, democrático y participativo. (p. 55) **b) Teoría de la administración científica.** Lo menciona Chiavenato (2014), esta teoría de la administración científica es sugerida por Taylor en 1963, el mismo que sostiene la organización y la administración deben dar paso a ser estudiadas y tratadas de manera científica y desplazando así lo empírico, con esta primicia lo que da a comprender Taylor es que los problemas que presente la administración deben ser analizadas y resueltas con método científico a fin alcanzar la elevada eficiencia industrial. De acuerdo a esta escuela de la administración, existen diversos instrumentos y métodos para cada tipo de trabajo, y siendo algunas más adecuadas que otras, justamente estos métodos e instrumentos son los que deben ser analizados y perfeccionados por el método científico, y con ello depurando tiempos y movimiento incensarios durante el encadenamiento de producción de un bien o servicio, a fin de dejar de lado la elección de criterio personal de un operario como debe abordar un método o instrumento frente a un problema. Taylor proporciona cuatro elementos de la administración científica: el principio de planeación, la cual consiste en cambiar la invención por la planeación de un método de trabajo; como segundo principio el de preparación, la cual lo propone determinar la mejor elección del personal mediante el sistema científico a fin de sus aptitudes y preparación, para conjuntamente capacitarlos y puedan producir mucho más de lo planificado; el tercero principio del control, el cual consiste en cerciorarse que el trabajador ejecute sus labores establecidas; y finalmente se les asigna deberes al trabajador para que los desempeñe (p. 49) **c) Teoría de la fuerza campo de Lewin.** Esta teoría es mencionada por Weihrich, Cannice y Koontz (2017) en la cual afirman

que Kurt Lewin (1951) propone que las organizaciones pueden encontrarse en un estado de equilibrio, con fuerzas que empujan el cambio, por un lado, y fuerzas que resisten a este, al intentar mantener el statu quo, por otra. Estas fuerzas pueden entenderse como las fuerzas impulsadoras y fuerzas restrictivas. Por ello cuando al querer iniciar un cambio, las tendencias es incrementar las fuerzas impulsadoras y como consecuencia es producir algún movimiento, pero en la mayoría incrementa su resistencia al reforzar sus fuerzas restrictivas. El proceso de cambio en el equilibrio requiere de tres pasos; el primero es descongelar lo que equivale a crear motivación para el cambio, si las personas dentro de una organización se sienten incomodadas en la situación actual, pueden ver la necesidad de cambio; como segunda etapa la de mover o cambiar, es decir ocurre a partir de la asimilación de nueva información, la exposición de nuevos conceptos o el desarrollo de una perspectiva distinta; y como último paso la de volver a congelar, con ella estabiliza el cambio para que sea efectivo debe ser congruente con el autoconcepto y valores de una persona (p. 372). Esta teoría nos da a comprender que las técnicas para iniciar el cambio en una organización se basan en dos fuerzas que luchan entre sí, las de fuerzas restrictivas que dentro de una empresa son los temores, pérdida de beneficio o dominio y otros efectos desconocidos que desean un nuevo estado, para ello tendrán que lidiar con las fuerzas impulsadoras, donde se manifiesta capacitaciones, nuevas políticas y una nueva directiva, que en conjunto buscan mantener el equilibrio actual en la organización. Para ahondar más sobre la investigación de las variables es imprescindible fundamentar en artículos científicos lo cual justificaría la determinación de las variables que en el transcurso especificamos sobre la variable: **Alta Rotación** a) Tasayco S. (2018) en el artículo científico *El clima laboral y su relación con la rotación del personal en La Empresa Estudio Estrada Abogados*, señala que el clima laboral tiene un vínculo con la rotación del personal de la organización, por lo que encontrarse con un buen clima laboral la rotación del personal sería mínimo. Considerando calcular el registro de rotación de personal en un tiempo adecuado para tener un dominio eficiente a cerca de la rotación b) Según Gilbonio F. (2017) en el artículo científico *Rotación del personal y desarrollo del talento humano de una empresa mayorista de diversos productos*, muestra el crecimiento del talento humano, afecta en la rotación del personal tanto como

externos e internos en la empresa, ya que los colaboradores buscan progresar profesionalmente, por lo que debería proponer oportunidades para reducir la rotación del personal. Por lo cual el personal deberá innovarse en sus actividades y procesos en la empresa para obtener una exitosa rotación interna en la organización c) Al respecto Pezo G. (2019) en el artículo científico *Factores laborales que explican la rotación del personal del Centro de Aplicación Unión*, se detalla tres puntos importantes por lo que el personal deja de laborar en la organización son: No están conformes con el sueldo, el sueldo no está siendo depositado puntualmente y no se les reconoce las horas extra. Por ello deberá realizar un estudio periódico de las entradas y salidas del personal. Modificar el sistema de sueldos acorde al mercado, teniendo en cuenta los años de servicio, el perfil del puesto, competencias, etc. Y realizar capacitaciones con el personal creando lazos de confianza y buena comunicación entre la organización y sus trabajadores d) Según Romero A. (2018) en el artículo científico *Selección del personal y su relación con la alta rotación en los negocios del Centro Comercial Nicolini*, concluyó que no se encontró vínculo entre la selección del personal y alta rotación por lo que no se cumple la hipótesis. Por lo que se dará el tiempo de conocer cual son las disputas que requiere dicha ocupación de trabajo manera por lo cual se podrá escoger al postulante idóneo ya que no es relevante laingte situación al respecto a la alta rotación. De acuerdo a la organización es necesario saber reconocer o premiar cuando un colaborador este haciendo bien sus actividades, teniendo un progreso personal reconocerlas y premiarlo e) Por lo tanto Becerra L. y Hoyle J. (2018) en el artículo científico *Alta rotación del personal en una Empresa de Tercerización*, se explica que la alta rotación del personal en la organización que se da por la insatisfacción laboral por lo que es ocasionado por el clima organizacional, la desmotivación laboral, la baja remuneración salarial, los horarios rotativos, falta de comunicación entre el jefe y su personal a cargo. La organización invierte tanto en capacitaciones como en su desarrollo y en el ausentismo de su personal que es la experiencia tenida a lo largo de su permanencia f) Según Zaheer, S., Ginsburg, L. y Wong, H.J. (2019) en el artículo científico *Turnover intention of hospital staff in Ontario, Canada: exploring the role of frontline supervisors, teamwork, and mindful organizing*. Supports the claim of nursing and office staff with higher rotation intentions compared to allied health staff. Therefore, it

is prudent to implement professional personnel retention ability in medical care. As suggested by increasing recruitment and remuneration, they would only be short-term solutions. The results are improving the quality of teamwork, fostering leadership with the support of teamwork (nursing, health and administrative staff) reducing their real long-term turnover g) Al respecto Espinoza A., Rojas E., Rojas J.y Raymundo C. (2019) en el artículo científico *Methodology for Reducing Staff Turnover in Service Companies Based on Employer Branding and Talent Management*, He details that the highest turnover occurs in service companies and operating personnel. Therefore, he considers that the key factor of organizations is to use the techniques of employer branding, marketing and talent management. For this study, the model based on the composition of techniques was applied and designed. It was verified that the leadership of store managers play an important role in satisfying the increase and commitment of employees within the Company h) Según Russell, D.J., Zhao, Y., Guthridge, S. (2017) en el artículo científico *Patterns of resident health workforce turnover and retention in remote communities of the Northern Territory of Australia, 2013–2015*, It states that government clinics are small, so there is a high turnover of staff and they make considerable use of the agency nurses. Such worker patterns are found in remote settings in parts of Australia and around the world so they can compromise long-term sustainability. To approach these deficiencies, it is essential to invest in the implementation, adequate allocation of resources, and evaluation of personnel models that stabilize primary care at the clinics i) Al respecto Zhu, X., Wholey, D.R. y Cain, C. (2017) en el artículo científico *Staff Turnover in Assertive Community Treatment (Act) Teams: The Role of Team Climate*, Examines staff turnover, can result in interrupted services and less support for clients. So the effect is the work environment. Analysis is carried out highlighting that the importance is safety and quality to reduce turnover and satisfaction. Job satisfaction is the main mediator that links team climate with rotation. **Sensibilización del Personal** a) Según Matute E. (2017) en el artículo científico *Diseño y socialización de talleres de sensibilización que permitan implementar políticas organizacionales inclusivas para aminorar la discriminación del personal con capacidades diferentes en la Empresa Transportes Noroccidental*, dentro de la organización se ha detectado inconformidad por el trato diferenciado a las personas con capacidades diferentes, aislamiento,

dificultad para interactuar con las personas de su entorno, ausentismo en el área de trabajo. La organización no cuenta con talleres de sensibilización para el trato con personas con capacidades diferentes es por ello necesario dar a conocer a los colaboradores sobre este tema de vital importancia para mejorar las condiciones laborales. Se socializara con talleres de sensibilización para implementar e integrar a los trabajadores con la organización b) Al respecto Montoya C. y Saavedra M. (2016) en el artículo científico *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*, la organización debe preparar a las personas para la calidad como para el mejoramiento continuo, las cuales den tener sensibilidad, cultura, fijación y control de los objetivos corporativos, para conseguir el cambio de actitudes necesario y comenzar la implementación de las normas ISOL. c) Según González E., Bonilla S. y Buitrago M. (2019) en el artículo científico *Sensibilización en gestión por competencias para la empresa vidrios y cristales templados*, cuya organización tiene una notable resistencia al cambio, manteniendo sus políticas y tradicionalistas, de alguna manera está afectando la toma de decisiones para la realización de sus objetivos y dificultando su proyección hacia su meta. Se plantea como proceso de sensibilización promover una cultura de cambio hacia un modelo de gestión, basado en capacitaciones al personal. Un proceso de sensibilización que busque concienciar a la organización d) Al respecto Ñañez C. (2019) en el artículo científico *Capacitación para optimizar la atención en el área de servicio al cliente Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo*, La organización muestra que sus trabajadores tienen un rendimiento laboral regular en el desempeño de sus funciones, no se sienten debidamente capacitados y motivados para brindar un buen servicio, presentan una baja identificación con las funciones, políticas y reglas de la empresa. Las capacitaciones han permitido sensibilizar al personal elevando el desempeño del talento humano en todos los aspectos; logrando que cada trabajador mantenga el nivel eficiente de desempeño e) Según Giménez O. (2018) en el artículo científico *Plan de responsabilidad social empresarial empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A.*, la organización realiza un proceso de sensibilización para un sistema adecuado de aprendizaje. Crear capacitaciones una o dos veces a la semana donde estén presentes todos los integrantes de la organización, realizar sesiones de coaching de equipos para determinar cómo va

avanzando la dinámica del equipo, como se está comunicando e incorporando las prácticas f) Al respecto Suto M. y Takehara H. (2018) en el artículo científico *Corporate Social Responsibility Awareness and Practices of Japanese Corporations*, Its objective is to investigate how Japanese companies carry out social responsibility with real businesses and finances since the 2000s, wishing to raise awareness with the workers and the organization. Presenting an empirical analysis to find related problems g) Según Seu, M., Lopez, D. y Nave, M. (2020) en el artículo científico *Assessing Front Office Staff Awareness on Mental Health Resources at Youth Friendly Clinics in Los Angeles County*, Assess the knowledge of staff in front of the community clinic that provides mental health services and the services provided by the clinics. The questions are evaluated by the personal physician to create awareness in order to offer the best service and, above all, to fulfill the company's objective h) Stevens P. y Bruck J.N. (2019) en el artículo científico *Sensitization*, He mentions that awareness is applied to both an effect and a process. Therefore, the sensitizing effect is observed when the exposures repeat a stimulus, causing an increase in the behavioral response. The sensitizing process is concerned with the neurological mechanisms that drive responses to repeated stimulation. The result of the processes is inclined towards a general equilibrium towards sensitization i) Stolerman I. y Price L.H. (2015). En el artículo científico *Behavioral Sensitization*, The word sensitization is used to refer to different related effects. In the study of sensitization learning, it refers to a form of non-associative learning whereby exposure is to unconditional stimulation.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo aplicada la investigación porque conoceremos la realidad mediante pruebas científicas. (Rodríguez, 2005); Así mismo el diseño es no experimental - transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en este caso no se manipulan a las variables independientes lo que se busca es que la reacción sea lo más natural posible, teniendo así resultados claros y transparentes. Será transversal, porque se han guardado apuntes en una sola proporción. (p. 152)

Simbología:

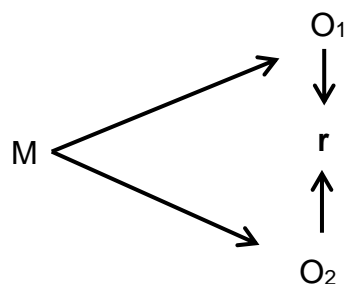


Gráfico 1. Simbología del diseño correlacional.

Dónde:

M = Representa 57 colaboradores de la Empresa COMSEMIN S.A.C.

O₁ = Representa la Variable Alta Rotación.

O₂ = Representa la Variable Sensibilización del Personal.

r = Representa la correlación entre Alta Rotación y Sensibilización del Personal.

Nivel: Descriptivo – Correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014). Explica situaciones, fenómenos, contextos y eventos; esto es especificar como son y se expresan, la investigación descriptiva busca detallar las propiedades, las peculiaridades y los perfiles de las personas, grupos o sociedades o cualquier otra manifestación que se someta a una investigación. (p. 80)

Enfoque: Cuantitativo porque el trabajo presenta una hipótesis, se recoge datos y se usa la estadísticas para el análisis.

Galeano (2004). La investigación de corte cuantitativo plantea la descripción y explicación de los aspectos reales de la sociedad abordada desde un punto de vista exterior y en forma real. (p. 24)

3.2. Variables y operacionalización: Para ahondar más sobre el análisis de las variables es necesario conocer las definiciones conceptuales y las definiciones operacionales de las dimensiones que a continuación precisaremos sobre la variable:

3.2.1. Variable Alta Rotación.

Definición Conceptual

Chiavenato (2017). La rotación de personal se refiere a los niveles presentados a partir de los movimientos derivados por la salida o entrada de personal a la empresa. Se denomina alta rotación cuando el índice arroja resultados con alto nivel. (p. 127)

Definición Operacional

La alta rotación de sus colaboradores en la empresa COMSEMIN S.A.C. del distrito de la Molina estará representada por el movimiento de salida de personal en la empresa; el cual se medirá a través de la insatisfacción laboral, la motivación y el factor salarial.

Dimensión N°1: Satisfacción Laboral.

Se refiere a la diferencia entre los premios recibidos por el trabajador y la cantidad que éste aspiraba recibir, se trata de un tema de actitud donde influyen aspectos como: recompensas justas y equitativas, trabajos interesantes o retadores, condiciones de trabajo adecuadas y buen clima laboral con los compañeros.

Dimensión N°2: Motivación.

Se refiere a la voluntad por lograr las metas propuestas por la organización, esta se encuentra condicionada por las capacidades del trabajador o las necesidades personales. Los motivadores principales para los trabajadores se ven directamente asociados con los que pueden generar insatisfacción laboral, ya que pueden motivar al trabajador o pueden generarle insatisfacción y por ende salida de la organización.

Dimensión N°3: Factor Salarial.

Se refiere al sistema de pago implementado, el cual puede llegar a tener discrepancias en comparación con la cantidad de tareas o responsabilidades que tenga el trabajador, mayormente en los tipos de trabajos manuales; en este ámbito se incluye la escala de sueldos, compensaciones, promoción, beneficios o premiación.

3.2.2. Variable Sensibilización del Personal

Definición Conceptual

Siliceo (2012). La capacitación, componente de la sensibilización, se refiere a la actividad orientada hacia el cambio en actitudes, habilidades y conocimientos sobre temas o necesidades reales (p. 25).

Definición Operacional

La sensibilización a través de la capacitación del personal de la empresa COMSEMIN S.A.C. ubicada en el distrito de la Molina se refiere a todas las actividades orientadas a forjar cambios en sus actitudes, habilidades o conocimientos sobre temas o necesidades reales. Las cuales se medirán a través de los aspectos técnicos, interpersonales y personales.

Dimensión N°1: Técnicas.

Se refiere a la sensibilización o adiestramiento acerca de los aspectos relacionados con el buen funcionamiento de la organización, entre los cuales se destacan: conocimientos sobre procesos, productos, ventas, tecnologías. Todas ellas necesarias para realizar el trabajo en la empresa.

Dimensión N°2: Interpersonal.

Se encuentran conformadas por la sensibilización y aplicación de conocimiento referente a las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo. Las más importantes son: resolución de conflictos, liderazgo, destrezas de comunicación conciencia de diversidad.

Dimensión N°3: Personal.

Se refieren a todos los temas cuya sensibilización o capacitación va dirigida a aspectos meramente de interés personal para el trabajador, como, por ejemplo: Bienestar, administración del tiempo, administración de la carrera, miedo escénico y finanzas personales.

3.3 Población, muestra y muestreo:

3.3.1. Población

El grupo de colaboradores sobre donde se trabajó tendrá (57) colaboradores de la empresa COMSEMIN S.A.C ubicada en el distrito de La Molina – Lima – Perú. Puesto que son los objetos de alta rotación y sensibilización del personal en esta entidad. Tamayo y Tamayo (2016). Expresan que la población es el conjunto completo de casos que se unen por presentar especificaciones determinadas (p. 115). De esto se separa que la población es el número que representa el todo o la universalidad de las personas con especificaciones del objeto de estudio.

3.3.2. Muestra

Considerando que la población es pequeña se asumirá a la muestra como el total de la población, es decir la muestra será censal (57 colaboradores). Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se encuentra personificado por una parte escogida del grupo total, del que se recogerán la información y quienes deben detallarse y delimitarse con exactitud además de que debe ser un grupo conformado de manera distintiva en relación a la población. (p. 173)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. Técnicas: Se usará la encuesta.

Arias (2012), manifiesta: “La encuesta es una técnica con la que se busca referencias o información apartir de una parte del conjunto total de sus elementos y su vinculación con otros en particular. (p.72).

3.4.2. Instrumento

En el presente proyecto de estudio se usó el cuestionario; El que está formado por 27 reactivos, hechas en función de los indicadores. Según Arias (2012), Un instrumento de recojo de información, de datos es un medio arbitrario, que se usa para anotar o recoger data. Generalmente se usa papel o formatos digitales. (p.68)

3.4.3. Validez:

La validez del cuestionario se buscó a través del juicio de expertos (03) que estará conformado por docentes del área de administración y marketing.

Bernal (2010). Menciona que la validez es el nivel del instrumento que mide a la característica de un objeto cualesquiera. (p.147)

3.4.4. Confiabilidad:

Bernal (2010). Indica que es un instrumento con un grado de precisión con exactitud en el sentido que aplicamos a las personas, cosas entre otras repetidamente se obtiene los mismos resultados. (p. 246)

La confiabilidad del cuestionario se buscó primero tomar una muestra piloto conformada por 11 colaboradores donde se les aplicó el instrumento, con la información recogida de dicha muestra se buscará la fiabilidad usando el estadístico Alfa de Cronbach = 0.878 (corresponde a una confiabilidad es buena).

3.5. Procedimientos:

Seguidamente después de haber propuesto las procedencias teóricas, dentro del método se derivó la aplicación de dichas técnicas, y se realizó una base de datos utilizando un cuestionario y se aplicó la técnica de encuesta y su proceso utilizando el software SPSS V.26.

3.6. Método de análisis de datos:

Los resultados obtenidos del programa SPSS nos permite analizar la información estadística descriptiva a través de (tablas, gráficos, figuras) y luego el contraste de la hipótesis con los resultados.

3.7. Aspectos éticos:

La información recogida de las fuentes primarias y secundarias se tomó respetando las normas de ética vigente tanto internacional como nacional.

IV. RESULTADOS

Dado que el presente estudio mantiene un enfoque cuantitativo, se empleará la estadística a fin de poder analizar e interpretar los datos procesados mediante el programa SPSS V.26, por lo cual se ejecutó tanto estadística descriptiva é inferencial, la primera ocupada en hallar el comportamiento de la variable y sus dimensiones de manera agrupada; y la segunda someterá a prueba la hipótesis general como la específicas.

Estadística descriptiva

Tabla 1

Variable - Alta Rotación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	20	35.1
	Mediana	24	42.1
	Alta	13	22.8
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

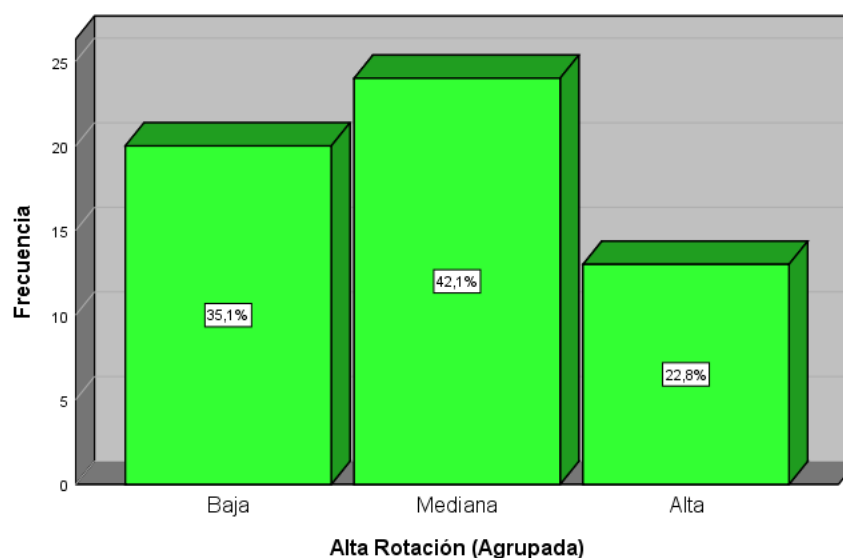


Figura 1: *Variable - Alta Rotación*

Interpretación: Acorde a los resultados de la tabla 1 y figura 1 se aprecia que el 42.1%

de los colaboradores de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene una apreciación de nivel MEDIANA frente a la alta rotación, mientras que solo el 35.1% aprecia un nivel BAJA. Además, se aprecia que el 22.8% de los colaboradores consideran que existe un nivel ALTO respecto a la constante rotación de personal en la empresa.

Tabla 2

Dimensión - Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	24	42.1
	Regular	17	29.8
	Alta	16	28.1
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

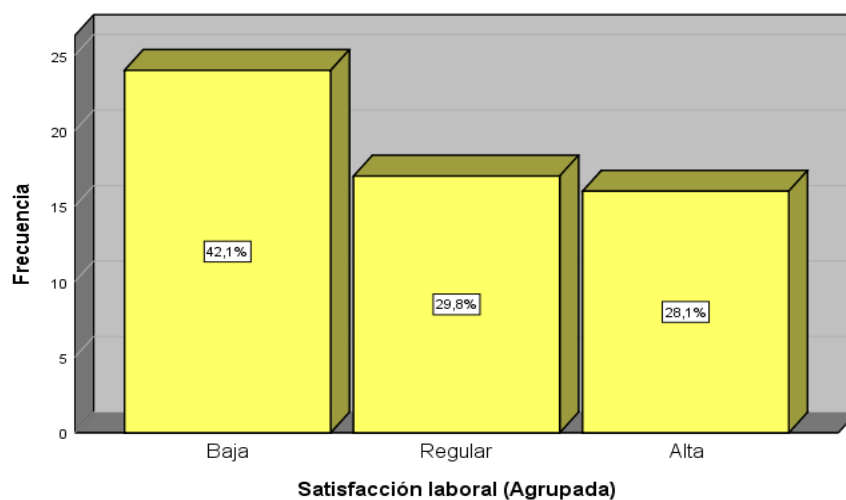


Figura 2: *Dimensión - Satisfacción laboral (agrupado)*

Interpretación: Correspondiente a los resultados de la tabla 2 y figura 2 se aprecia que el 42.1% de los colaboradores de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene una apreciación de nivel BAJA frente a las estrategias que emplea la empresa para la satisfacción laboral, mientras que solo el 29.8% aprecia un nivel REGULAR. Además, se aprecia que el 28.1% de los colaboradores tiene un nivel de consideración ALTA respecto a las acciones que ejecuta la empresa enfrente a la satisfacción laboral.

Tabla 3

Dimensión - Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	20	35.1
	Regular	17	29.8
	Excelente	20	35.1
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*



Figura 3: *Dimensión - Motivación*

Interpretación: De los resultados de la tabla 3 y figura 3 se aprecia que el 35.1% de los empleados de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene una apreciación de nivel DEFICIENTE frente a las políticas de Motivación que emplea su centro laboral, mientras que solo el 29.8% aprecia un nivel REGULAR. Por otro lado, se aprecia que un 35.1%, de los colaboradores consideran también que existe un nivel EXCELENTE respecto a las estrategias y accionar de medidas motivacionales ejecutadas por su centro de trabajo

Tabla 4

Dimensión - Factor Salarial

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	42.1
	Regular	18	31.6
	Alto	15	26.3
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

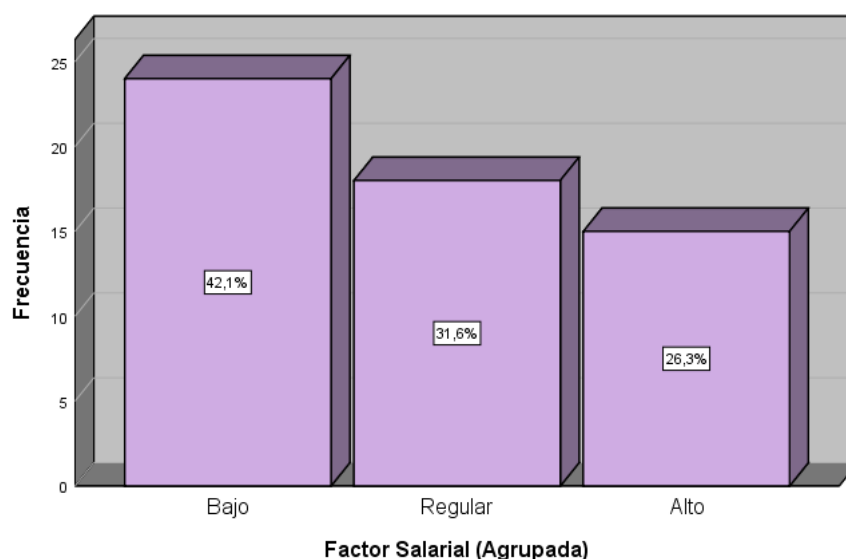


Figura 4: *Dimensión - Factor Salarial*

Interpretación: Conforme a los resultados de la tabla 4 y figura 4 se aprecia que el 42.1% de los empleados de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene una apreciación de nivel BAJO frente a los factores salariales establecidas por su empresa, mientras que solo el 31.6% aprecia un nivel REGULAR. Por otro lado, se aprecia un 26.3%, donde los colaboradores consideran un nivel ALTO respecto a los factores salariales que puede lograr alcanzar en función a sus funciones y logros.

Tabla 5

Variable - Sensibilización del Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	22	38.6
	Regular	29	50.9
	Eficiente	6	10.5
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

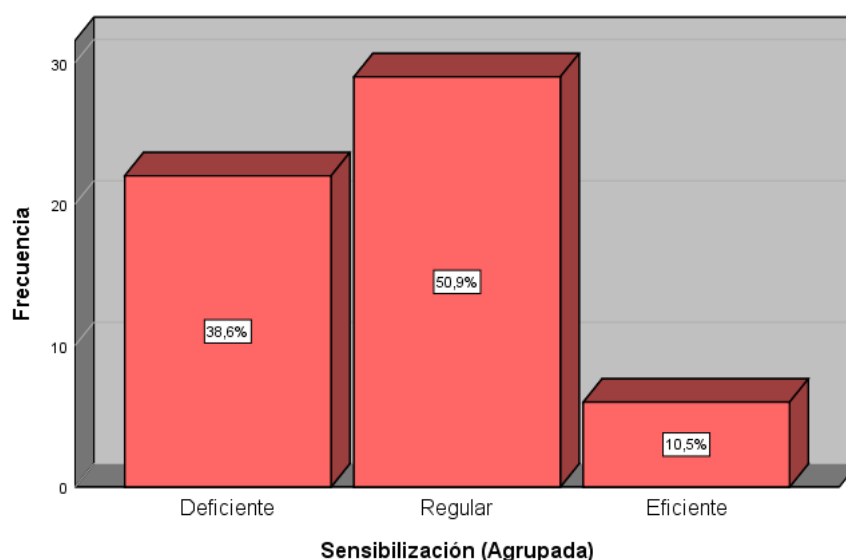


Figura 5: *Variable – Sensibilización del Personal*

Interpretación: De los resultados de la tabla 5 y figura 5 se aprecia que el 50.9% de los colaboradores de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene una apreciación de nivel REGULAR frente políticas de sensibilización que realizar su centro laboral hacia su persona, mientras que solo el 38.6% aprecia un nivel DEFICIENTE. Además, se aprecia que el 10.5% de los colaboradores consideran que existe un nivel EFICIENTE a las medidas de sensibilización del personal de la empresa hacia sus empleados.

Tabla 6:

Dimensión - Técnicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	43.9
	Regular	25	43.9
	Eficiente	7	12.3
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

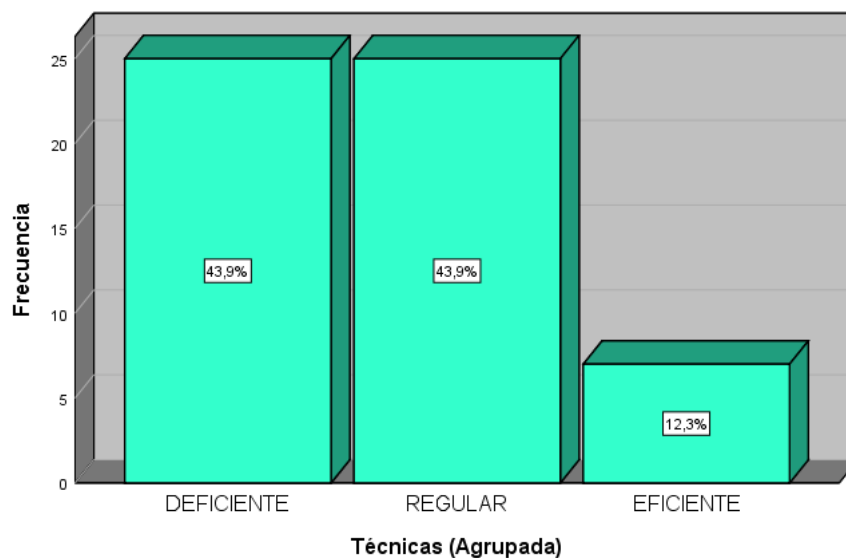


Figura 6: *Dimensión - Técnicas*

Interpretación: Los resultados de la tabla 6 y figura 6 se aprecia que el 43.9% de los empleados de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene una apreciación de nivel DEFICIENTE y REGULAR frente a técnicas de procesos y capacitaciones que realiza la empresa para ellos. Por otro lado, se aprecia un escaso 12.3%, donde los colaboradores consideran un nivel EFICIENTE respecto las políticas de la empresa orientadas hacia su equipo de talento humano.

Tabla 7

Dimensión - Interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	25	43.9
	Media	20	35.1
	Alta	12	21.1
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

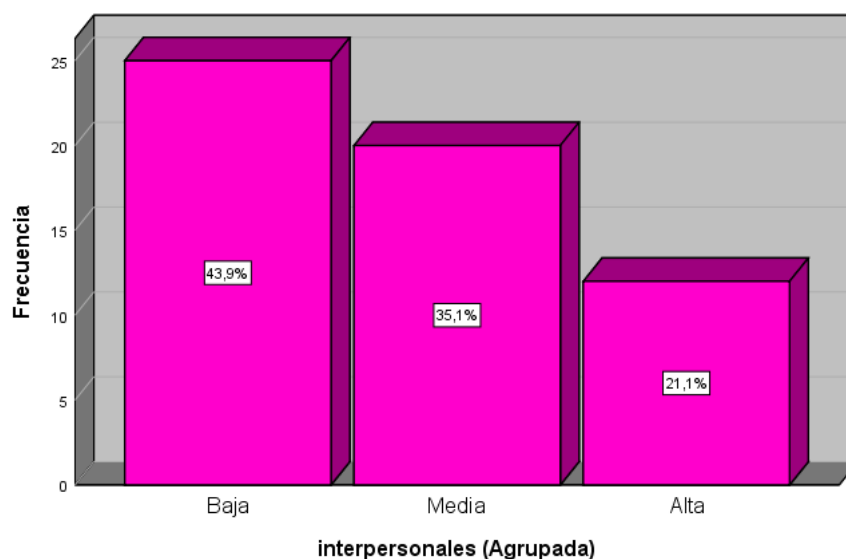


Figura 7: *Dimensión - Interpersonales*

Interpretación: Acorde a los resultados de la tabla 7 y figura 7 se aprecia que el 43.9% de los empleados de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene un nivel de apreciación BAJA frente al accionar de comunicación y resolución de conflictos que ejecuta la empresa hacia los colaboradores, mientras un 35.1% tiene una percepción de nivel MEDIA. Por otro lado, se rescata que un 21.1%, los colaboradores consideran un nivel ALTO que emplea la empresa para transmitir una oportuna comunicación ante algún tipo de conflicto laboral.

Tabla 8

Dimensión - Personales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	27	47.4
	Media	17	29.8
	Alta	13	22.8
	Total	57	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

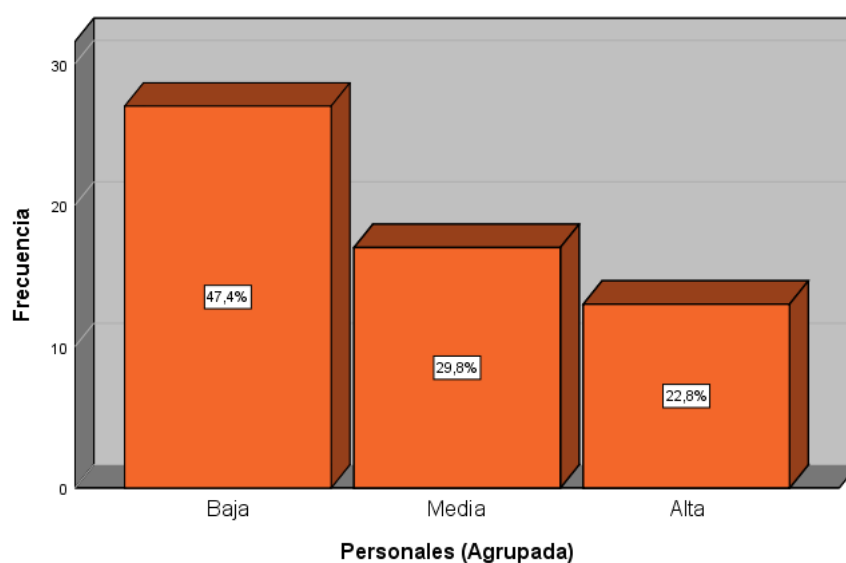


Figura 8: *Dimensión - Personales*

Interpretación: De los resultados de la tabla 8 y figura 8 se aprecia que el 43.4% de los empleados de la empresa COMSEMIN S.A.C., tiene un nivel de apreciación BAJA frente a las oportunidades de crecimiento profesional en la organización, mientras un 29.8% tiene una percepción de nivel MEDIA. Por otro lado, se rescata que un 22.8%, de los colaboradores consideran un nivel ALTA que les permite administrar de manera asertiva su tiempo en la organización.

Estadística Inferencial

Con el fin de poder someter a prueba las hipótesis planteadas en la presente investigación, se recurrió a la estadística inferencial y con ello determinar qué tipo de estadística (paramétrica o no paramétrica) emplear según el tipo de distribución que guardan los datos recolectados.

Al respecto, se aplicó la prueba de normalidad para identificar si la distribución de los datos es normal o no, y a partir de ello identificar si se empleara estadística paramétrica o no paramétrica.

Hipótesis de normalidad

- a) H_0 : La distribución de la muestra sigue una distribución normal
- b) H_a : La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Nivel de Significancia:

- a) Confianza = 95%
- b) Significancia (Alfa) = 5%

Regla de decisión para la elección de hipótesis

- a) Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y acepto la H_a .
- b) Si $p \geq 0.05$ entonces se rechaza la H_a y acepto la H_0 .

Regla de correspondencia para la elección del estadístico de normalidad

- a) Tamaño de muestra $N \leq 50$ se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk
- b) Tamaño de muestra $N > 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Alta Rotación (Agrupada)	0.227	57	0.000
Sensibilización (Agrupada)	0.282	57	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Considerando la regla de decisión para la elección del estadístico de normalidad y además el tamaño de muestra del estudio, el cual asciende a 57 empleados, se llega a determinar que la prueba de Kolmogorov-Smirnova es la más conveniente para la presente investigación y destacando de la Tabla 9 que tanto para la alta rotación como la sensibilización mantiene una significancia encontrada menor a la

significancia del estudio; y con ello, al compararlo con la regla decisión de hipótesis se puede establecer el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alterna, la cual menciona que los datos recolectados no sigue un distribución normal. Al respecto, se procedió a ejecutar pruebas no paramétricas para corroborar las hipótesis planteadas, siendo el estadístico de correlación de Rho de Spearman el más conveniente para determinar el grado de asociación entre las variables a investigar dentro del grupo de pruebas no paramétricas.

Para ello, Hernández (2018) refiere al estadístico Rho Spearman como una prueba estadística para analizar la concordancia entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

Tabla 10

Intervalos para el coeficiente de Rho Spearman

Valor del coeficiente	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 a - 0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: *Hernández (2018)*

Regla de decisión para la elección de hipótesis

- a) Sig. E < Sig. A (0.05) entonces se rechaza Ho.
- b) Sig. E > Sig. A (0.05) entonces se acepta Ho.

Prueba de hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre la alta rotación y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Ha: Si existe relación significativa entre la alta rotación y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Tabla 11: Prueba de hipótesis general

		Alta Rotación (Agrupada)	Sensibilización (Agrupada)
Rho de Spearman	Alta Rotación (Agrupada)	1.000	,652**
			0.000
		57	57
	Sensibilización (Agrupada)	,652**	1.000
		0.000	
		57	57

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Acorde con la Tabla 11 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig A= 0,05 (Sig E < Sig A) y teniendo en cuenta la regla de determinación, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) seguidamente admitimos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es igual a la hipótesis general, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva moderada de 0.652** (ver Tabla 10) y por lo tanto, existe relación significativa entre la alta rotación y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Ha: Si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 1

		Satisfacción laboral (Agrupada)	Sensibilización (Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 ,608** 0.000 57 57
	Sensibilización (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,608** 1.000 0.000 57 57

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Conforme a la Tabla 12 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig A= 0,05 (Sig E< Sig A) y teniendo en cuenta la regla de determinación,, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) seguidamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es igual a la hipótesis específica 1, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva moderada de 0.608** (ver Tabla 10) y por lo tanto, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Ha: Si existe relación significativa entre la motivación y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 2

		Motivación (Agrupada)	Sensibilización (Agrupada)
Rho de Spearman	Motivación (Agrupada)	1.000	,604**
			0.000
		57	57
	Sensibilización (Agrupada)	,604**	1.000
		0.000	
		57	57

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 13 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig A= 0,05 (Sig E< Sig A) y teniendo en cuenta la regla de determinación,, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) seguidamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es equivalente a la hipótesis específica 2, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva moderada de 0.604** (ver Tabla 10) y por lo tanto, existe relación significativa entre la motivación y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre el factor salarial y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Ha: Si existe relación significativa entre el factor salarial y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina, 2020.

Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 3

			Factor Salarial (Agrupada)	Sensibilización (Agrupada)
Rho de Spearman	Factor Salarial (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,692**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Sensibilización (Agrupada)	N	57	57
		Coefficiente de correlación	,692**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En coherencia a la Tabla 14 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig A= 0,05 (Sig E< Sig A) y teniendo en cuenta la regla de determinación, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) seguidamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es equivalente a la hipótesis específica 3, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva moderada de 0.692** (ver Tabla 10) y por lo tanto, existe relación significativa entre el factor salarial y la sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C.

V. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

El objetivo principal del informe de investigación es definir la relación entre la alta rotación y sensibilización del personal en la empresa COMSEMIN S.A.C. en el distrito de La Molina Lima 2020. Esta investigación busca el grado de unión a través de sus variables dado que en la actual gestión se presenta ciertos índices de alta rotación, provocando descontento entre los colaboradores por una falta de sensibilización, capacitación en sus labores y en ocasiones comunicaciones distorsionadas entre los colaboradores y jefes, propiciando así situaciones de conflicto laboral. Por otro lado, Carbajal (2019) en su tesis denominada satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017; el mencionado investigador busco relacionar sus variables en un ámbito de rubro distinto al de esta investigación, además de que empleó otra variable para relacionar a la rotación de personal, pues lo más probable que en el rubro de su organización la satisfacción laboral sea más relevante y en tanto en el rubro de esta investigación es más destacable relacionarlo con la sensibilización del personal.

Discusión por teoría

Esta investigación empleo la teoría propuesta por Chiavenato (2017), el mismo que propone medir la variable alta rotación con las dimensiones satisfacción laboral, motivación y el factor salarial; y en tanto la variable sensibilización del personal se empleó la teoría propuesta por Siliceo (2012), quien propone se compone por las dimensiones técnicas, interpersonal y personal. En ambas variables se midieron mediante un conjunto de ítems que llegaron a ser en su total de 27 ítems que permiten medir los fenómenos de esta investigación. En semejante a lo expuesto, se encuentra la investigación de Ramos (2019), denominada incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, en donde menciona en su marco teórico también a Chiavenato (2000), sin embargo el autor lo analiza desde otra perspectiva de dimensiones, como son los factores internos de rotación del personal y también los factores externos de la rotación

del personal; y en tanto a su segunda variable productividad laboral cito a Koontz y Wehrich (2004), quienes proponen medir a esta variable mediante las dimensiones eficacia, eficiencia y efectividad. Por lo cual, ambas investigaciones emplearon mismo autor para medir la variable alta rotación, pero difieren en su perspectiva de como medirla con sus respectivas dimensiones.

Discusión por metodología

Como se mencionó en el capítulo de metodología de la presente investigación, se desarrolló bajo con enfoque de estudio cuantitativo, también llega a ser un estudio de tipo aplicada, además bajo un contexto de diseño de investigación no experimental con un corte transversal, y es destacable mencionar que el estudio se realizó con un nivel de investigación descriptiva y correlacional. La investigación se situó en la empresa COMSEMIN S.A.C ubicada en el distrito de La Molina – Lima – Perú, 2020; y no se consideró una muestra, por lo contrario, se realizó un censo, pues las investigadoras consideraron que es accesible poder llegar aplicar el instrumento (Cuestionario con 17 ítem para la variable alta rotación y 10 ítems para la variable sensibilización) a todo el integrante que conforman la población, que llegó a ser los 57 colaboradores de la mencionada empresa. En concordancia con estas particularidades de investigación se encuentra el estudio de Vargas y Meza (2017), quien en su tesis denominada Relación entre clima laboral y la rotación del personal de la empresa call center Atento Perú: área clientes del BBVA, empleando un estudio con similitudes a la presente investigación, siendo a si aspectos iguales en su metodología como el diseño y nivel de investigación; sin embargo, en otros aspectos como el enfoque en el estudio de Vargas y Meza (2017), fue mixta (cuantitativa y cualitativa) y el tipo de investigación fue básica, pues busco solo ampliar conocimientos de sus variables. A diferencia de esta investigación, el estudio realizado por Vargas y Meza (2017) se realizó con una población de 500 trabajadores de dicha empresa de call center y tomando en consideración un muestreo no probabilístico por conveniencia considero a su muestra a 80 empleados, a quienes llegó aplicar su cuestionario conformado por 20 ítems.

Discusión por resultados

Con respecto al desarrollo que duro el informe de investigación se consiguió resultados favorables para el tema estudiado, donde se realizó una muestra piloto de 11 colaboradores y 27 reactivos con el objetivo de conocer la confiabilidad del instrumento a emplear. Luego de constatar la fiabilidad del instrumento se aplicó la encuesta a la muestra total de 57 colaboradores que estuvieron conformados por los trabajadores de la empresa COMSEMIN S.A.C.; donde se recogió los datos para medir la relación de ambas variables estudiadas, lo cual para la variable alta rotación el resultado demostró que el 42.1% de los colaboradores de la empresa tiene una apreciación de nivel Mediana, el 35.1% tiene una apreciación nivel Baja y el 22.8% considera que existe un nivel Alto. Seguidamente, para la variable sensibilización del personal los resultados obtenidos fue que 50.9% de los colaboradores tiene una apreciación de nivel Regular, el 38.6% tiene una apreciación nivel Deficiente y el 10.5% considera que existe un nivel Eficiente. En tanto en la investigación dichos resultados, se asemeja con la tesis de Gamarra (2018), el investigador empleó la técnica de la encuesta como instrumento, el cuestionario donde su población fue un total de 120 trabajadores, donde el resultado para rotación fue que el 95% de los encuestados lo considero Regular, 5% lo considera Inadecuado. De igual manera para clima laboral el 96% de los encuestados lo considera Regular y el 4% lo considera Deficiente.

Ante ello lo más probable es que la variable alta rotación de personal se relacione en mayor intensidad con la sensibilización del personal en un rubro de venta de bienes y servicios para minería que emplear una correlación con una variable clima laboral en un rubro de transporte terrestre.

Discusión por conclusiones

El eje central del presente estudio llega a concluir en que esencialmente la variable alta rotación mantiene una correlación positiva moderada con la sensibilización del personal, por otro lado, es destacable mencionar que los 57 colaboradores encuestados perciben un mediana nivel de rotación de personal, lo cual equivale a 42.1% y en tanto la variable la sensibilización del personal los encuestados manifestaron con 50.9% un nivel regular de la gestión de estable variable en la empresa analizada. En tanto a las investigaciones guarda coherencia como la investigación de Carbajal (2019), tiene cierto grado de similitud con esta investigación, pues demostraron matemáticamente y estadísticamente que satisfacción laboral si se relaciona significativamente con la alta rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017, con un coeficiente de correlación positiva y moderada, además de que a pesar que busca correlacionar la variable alta rotación con otra distinta a esta investigación, su segunda variable se enmarca en un aspecto de percepción del talento humano y como se gestiona, lo cual es similar al presente estudio, que también es relacionada como la empresa COMSEMIN S.A.C, gestiona la sensibilización del personal, y en ambos estudios tiene un correlación considerable con la alta rotación; es decir que probablemente gestionar aspectos relacionados al personal tenga un impacto de relación con abandonar o mantener su puestos laborales en una organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llegó a alcanzar dicho objetivo principal de la presente investigación, la cual consistió en determinar la relación entre las variables Alta Rotación y Sensibilización del Personal de la empresa, y ello se logró mediante el estadístico de Rho Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación (positiva moderada 0.652**).
2. Se demostró que el objetivo específico 1 tiene relación entre la variable Sensibilización y la dimensión Satisfacción Laboral del personal cuyo coeficiente de correlación fue de 0.608**.
3. En concordancia con el objetivo específico 2 de la investigación, se precisó que existe relación entre la variable Sensibilización y la dimensión Motivación del personal mostrando un coeficiente de correlación 0.604**.
4. Se concluye conseguir el objetivo específico 3 de la presente investigación, en el cual se demuestra que existe relación entre la variable Sensibilización y la dimensión Factor Salarial del personal en la empresa, consiguiendo una correlación de 0.692**.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere realizar una evaluación del desempeño laboral en forma trimestral o semestral a fin de tener indicadores de rendimiento de los colaboradores de manera de 360° a fin de motivar a nuestro personal en base a reconocimiento por su labor realizada en forma eficiente. Por consiguiente de ello disminuir las rotaciones del centro laboral y realizar una mejora en la sensibilización del personal.

Segundo: Como bien lo manifiestan los colaboradores, el factor de identificación es importante para incrementar la satisfacción laboral. Se recomienda que practiquen constantemente los valores de la empresa. Se deben de realizar programas para la integración de los colaboradores dentro del equipo de trabajo para mantener la cultura organizacional y puedan generar un sentido de pertenencia a la empresa.

Tercero: Se recomienda elaborar un plan de capacitaciones acorde al perfil del puesto, a fin de que pueda poner en práctica en sus labores cotidianas y luego hacer un seguimiento y control del resultados esperados. Además dicha capacitación se motivara a los colaboradores a realizar mejor su trabajo y a crecer como persona individual y de forma profesional.

Cuarto: Se recomienda que la empresa cuente con un programa de reconocimientos por logros de objetivos tanto individual y grupal, asignando incentivos económicos para los colaboradores.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología Científica* (5 ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Becerra L. y Hoyle J. (2018). *Alta Rotación Del Personal En Una Empresa De Tercerización*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14668/Lorena%20Rosario%20Becerra%20Cantella%20%20PARCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Carbajal, R., (2019). *Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017*. . (Tesis de Titulación). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Castillo, E., (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. (Tesis de Titulación). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Castillón, R., (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI S.A.C.* (Título de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Cifuentes, T., (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. (Título de Magister). Universidad de Chile, Chile.
- Corredor, G., Lozano, L., Olaya, A., & Romero, Y. (2018). *Influencia del bienestar en la rotación de personal en la empresa Idencorp*. (Tesis de Titulación). Universidad Piloto, Colombia.

- Cubillos, C., Reyes. M., & Londoño, M. (2017). *Analysis of the causes of personnel rotation in the commercial area of a large Surface [Análisis de las causas de la rotación de personal en el área comercial de una gran superficie]* (Artículo Científico). Universidad de la Amazonia.
- Cusacani, N., (2017). *Rotación del personal y productividad de la Empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, período Noviembre 2015 – Abril 2016.* (Tesis de Titulación). Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Chiavenato, I., (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.* (10ma ed.). Ciudad de México: McGraw- Hill.
- Domínguez, M., (2015). *Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa HOLCREST S.A.S.* (Título de Magister). Universidad de Medellín, Colombia.
- Espinoza A., Rojas E., Rojas J.y Raymundo C. (2019) *Methodology for Reducing Staff Turnover in Service Companies Based on Employer Branding and Talent Management [Metodología para reducir la rotación de personal en empresas de servicios basada en la marca del empleador y la gestión del talento Management]*.
- Flores, J., (2016). *Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015.* (Tesis de Titulación). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa.* (1 ed.). Colombia: Fondo editorial universidad EAFIT.
- Gamarra, Y., (2018). *Rotación de personal y clima laboral en trabajadores del Terminal*

Internacional Del Sur, Arequipa-2017. (Tesis de Titulación). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

Gilbonio F. (2017). *Rotación Del Personal Y Desarrollo Del Talento Humano De Una Empresa Mayorista De Diversos Productos* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12422/Gilbonio_LFA.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Giménez O. (2018). *Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A.* [Tesis de titulación, <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/26970/ladazag.pdf?sequence=3&isAllowed=y>]

Gómez, J., (2017). *Rotación del persona y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. de Los Olivos – Lima 2017*. (Tesis de Titulación). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Gonzalez E., Bonilla S. y Buitrago M. (2019). *Sensibilización En Gestión Por Competencias Para La Empresa Vidrios Y Cristales Templados*. [Tesis de titulación, Universidad Piloto de Colombia].
<http://repositorio.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5048/SENSIBILIZACION%20EN%20GESTION%20POR%20COMPETENCIAS%20PARA%20VCT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Harlez, R., & Cadiat, A. (2016). *Administración por objetivos: Alcance sus metas con empleados motivados*. Madrid: 50Minutos.es.

Hellriegel, D., Jackson, E., Slocum, J., & Frankiln, E. (2017). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (5 ed.). Ciudad de México: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología a la investigación* (6

ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Leandro, E., Bonilla, S., Buitrago, M., & Salas, S., (2019). *Sensibilización en gestión por competencias para la empresa Vidrios y Cristales Templados S.A.S.* (Tesis de Titulación). Universidad Piloto, Colombia.

Louffat, E., (2018). *Administración potencial humano* (2 ed.). Ciudad de México: Cengage Learning.

Mariño, J., (2019). *Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte año 2018.* (Título de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Matute E. (2017). *Diseño Y Socialización De Talleres De Sensibilización Que Permitan Implementar Políticas Organizacionales Inclusivas Para Reducir La Discriminación Del Personal Con Capacidades Diferentes En La Empresa Transportes Noroccidental.* [Tesis de Titulación no publicada]. Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Quito-Ecuador.

Méndez, M., (2017). *Las ventas y la capacitación en la empresa Atento Perú, La Molina – 2016.* (Título de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Montoya C. y Saavedra M. (2016). *El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional.* [Tesis de Titulación no publicada]. Universidad Nacional de Misiones, Argentina.

Ñañez C. (2019). *Capacitación para optimizar la atención en el área de servicio al cliente Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo.* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/41074/%c3%91a%c3%b1ez_PCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pezo G. (2019). *Factores Laborales Que Explican La Rotación Del Personal Del Centro*

De Aplicación Unión. [Tesis de Titulación, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2997/Grassy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, K., (2019). *Incidencias de la rotación del personal en la productividad laboral de la cooperativa ahorro y crédito Huancavelica Limitada 582*. (Tesis de Titulación). Universidad Continental, Huancayo.

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). Ciudad de México: Pearson.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. (1 ed.). Ciudad de México.

Romero A. (2018). *Selección Del Personal Y Su Relación Con La Alta Rotación En Los Negocios Del Centro Comercial Nicolini*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24985/Romero_RAW.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Russell, D.J., Zhao, Y., Guthridge, S. et al (2017). Patterns of resident health workforce turnover and retention in remote communities of the Northern Territory of Australia, 2013–2015. <https://doi.org/10.1186/s12960-017-0229-9>

Sarmiento, C., Torres, L., (2017). *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel periodo 2015 – 2016 [Patrones de rotación y retención de personal sanitario residente en comunidades remotas del Territorio del Norte de Australia, 2013–2015]* (Tesis de Titulación). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Seu, M., Lopez, D. y Nave, M. et al (2020). *Assessing Front Office Staff Awareness on Mental Health Resources at Youth Friendly Clinics in Los Angeles County [Evaluación de la conciencia del personal de la oficina de atención sobre los recursos de salud mental en las clínicas para jóvenes en el condado de Los*

Ángeles] <https://doi.org/10.1007/s10597-020-00604-9>

Siliceo, A. (2012). *Capacitación y desarrollo del personal*. (13 ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Stevens P. y Bruck J.N. (2019). Sensitization [Sensibilización] <https://doi.org/10.1007/978-3-319-47829-6>

Stolerman I. y Price L.H. (2015). Behavioral Sensitization. Encyclopedia of Psychopharmacology [Sensibilización conductual. Enciclopedia de psicofarmacología].

Suto M. y Takehara H. (2018) Corporate Social Responsibility Awareness and Practices of Japanese Corporations [Conciencia de responsabilidad social corporativa y prácticas de corporaciones japonesas].

Tamayo, M. (2016). *El proceso de Investigación Científica*. (6 ed.). Ciudad de México: Editorial Limusa.

Tamayo, P., Guevara, M., & Sánchez, E., (2016). *Diseño y prueba de un cuestionario sobre la importancia percibida de las condiciones de trabajo en México*. (Artículo Científico). Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.

Tasayco S. (2018). *El Clima Laboral Y Su Relación Con La Rotación Del Personal En La Empresa Estudio Estrada Abogados* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25234/Tasayco_GSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, Y., & Meza, O., (2017). *Relación entre clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center atento Perú: área clientes del BBVA*. (Tesis de Titulación). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

- Umaña, A., (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. (Tesis de Titulación). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala.
- Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación* (15 ed.). Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Zaheer, S., Ginsburg, L. y Wong, H.J. (2019). Turnover intention of hospital staff in Ontario, Canada: exploring the role of frontline supervisors, teamwork, and mindful organizing [Intención de rotación del personal del hospital en Ontario, Canadá: explorar el papel de los supervisores de primera línea, el trabajo en equipo y la organización consciente]. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0404-2>
- Zenteno, A., & Duran, C., (2016). *Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso*. (Tesis de Magister). Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Zhu, X., Wholey, D.R. y Cain, C. et al (2017). Staff Turnover in Assertive Community Treatment (Act) Teams: The Role of Team Climate [Rotación de personal en equipos de tratamiento asertivo comunitario (Ley): El papel del clima del equipo]. <https://doi.org/10.1007/s10488-016-0740-7>

ANEXO 05: Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Alta Rotación	Chiavenato (2017). La rotación de personal se refiere a los niveles presentados a partir de los movimientos derivados por la salida o entrada de personal a la empresa. Se denomina alta rotación cuando el índice arroja resultados con alto nivel. (p. 127)	La alta rotación de sus colaboradores en la empresa COMSEMIN S.A.C. del distrito de la Molina estará representada por el movimiento de salida de personal en la empresa; el cual se medirá a través de la insatisfacción laboral, la motivación y el factor salarial.	Satisfacción Laboral Motivación Factor Salarial	Reconocimiento Trabajo de Interés Condiciones Laborales Clima Laboral Escala de Sueldos Compensaciones	ORDINAL
Sensibilización del Personal	Siliceo (2012). La capacitación, componente de la sensibilización, se refiere a la actividad orientada hacia el cambio en actitudes, habilidades y conocimientos sobre temas o necesidades reales (p. 25).	La sensibilización a través de la capacitación del personal de la empresa COMSEMIN S.A.C. ubicada en el distrito de la Molina se refiere a todas las actividades orientadas a forjar cambios en sus actitudes, habilidades o conocimientos sobre temas o necesidades reales. Las cuales se medirán a través de los aspectos técnicos, interpersonales y personales.	Técnicas Interpersonales Personales	Productos Procesos Comunicación Resolución de Conflictos Administración del Tiempo Planeación de Carrera	

ANEXO 06: Matriz de Consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p>Pregunta general: ¿Qué relación hay entre Alta Rotación y Sensibilización del Personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020?</p> <p>Preguntas específicas: ¿Qué relación hay entre la sensibilización y la satisfacción laboral del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020? ¿Qué relación hay entre la sensibilización y la motivación del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020? ¿Qué relación hay entre la sensibilización y el factor salarial del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre Alta Rotación y Sensibilización del Personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre la sensibilización y la satisfacción laboral del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020. Determinar la relación entre la sensibilización y la motivación del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020. Determinar la relación entre la sensibilización y el factor salarial del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre Alta Rotación y Sensibilización del Personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la sensibilización y la satisfacción laboral del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020. Existe relación significativa entre la sensibilización y la motivación del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020. Existe relación significativa entre la sensibilización y el factor salarial del personal en la empresa COMSEMIN SAC en el distrito de La Molina Lima 2020.</p>	<p>Variable Alta Rotación</p> <p>Variable Sensibilización del Personal</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Motivación</p> <p>Factor Salarial</p> <p>Técnicas.</p> <p>Interpersonal.</p> <p>Personal</p>	<p>Reconocimiento. Trabajos de Interés. Condiciones Laborales. Clima Laboral. Escala de Sueldos. Compensaciones.</p> <p>Producto. Procesos. Comunicación. Resolución de Conflictos. Administración del Tiempo. Planeación de Carrera.</p>	<p>Nivel: Descriptivo – Correlacional.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental y corte transversal.</p> <p>Población: Cincuenta y siete (57) trabajadores de la empresa COMSEMIN SAC</p> <p>Muestra: 57 colaboradores de la empresa COMSEMIN SAC</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Cuestionario</p>

ANEXO 07: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO:

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica usted el trato al personal de la estructura organizacional?					
2	¿Cómo considera que a usted que la valoración del personal en la institución?					
3	¿Cómo valora usted las políticas de la empresa en relación al reconocimiento al personal?					
4	¿Cómo lo considera su desempeño laboral dentro de la empresa?					
5	¿Cómo son consideradas las actividades que usted realiza?					
6	¿Cómo considera usted las condiciones laborales dentro de la empresa?					
7	¿Cómo considera usted las condiciones laborales dentro de su departamento específico de trabajo?					
8	¿Considera Ud. que el ambiente donde realiza las actividades laborales en la empresa es adecuado?					
9	¿Cómo considera a los implementos que son necesarios para la ejecución de su trabajo?					
10	¿Cómo calificaría usted el clima laboral en la empresa?					
11	¿Cómo es la relación laboral entre el personal?					
12	¿Cómo considera la comunicación entre los trabajadores?					
13	¿Cómo es la comunicación entre los trabajadores y el supervisor inmediato?					
14	¿Cómo considera a la remuneración dada por la empresa?					
15	¿Cómo considera las bonificaciones otorgadas por la empresa?					
16	¿Cómo considera las compensaciones que recibe por parte de la empresa?					
17	¿Cómo consideras la periodicidad de las compensaciones?					
18	¿Cómo considera usted el proceso de adiestramiento al personal de la empresa?					
19	¿Cómo considera las capacitaciones dadas por la empresa?					


20	¿La política de capacitar a los trabajadores es considerada cómo?					
21	¿Cómo consideras la inversión en capacitaciones específicas al personal por parte de la empresa?					
22	¿Cómo consideras los procesos de sensibilización orientados a la resolución de los conflictos?					
23	¿Cómo considera la política de la empresa al ofrecer oportunidades de crecimiento personal?					
24	¿Cómo considera la formación recibida por la empresa para mejorar la comunicación interpersonal?					
25	¿Cómo considera los procesos de sensibilización donde orienten a la resolución de los conflictos?					
26	¿Cómo consideraría a la empresa donde le permite administrar de forma asertiva su tiempo?					
27	¿Cómo consideraría a la empresa cuando les ofrezca oportunidades de crecimiento profesional?					

**Gracias por su
colaboración**

ANEXO 08: Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

Experto 1

+ MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "ALTA ROTACION Y SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMSEMIN S.A.C. EN EL DISTRITO DE LA MOLINA 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: LOCHAU NAVA YUI KASUE – TAMARA APONTE JOHANA VIRGINIA							
Apellidos y nombres del experto: Dr. TEODORO CARRANZA ESTELA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Alta Rotación	Satisfacción laboral	Reconocimiento	Cómo califica el trato al personal de la organizacional.	MM = Muy Malo M = Malo R = Regular B = Bueno MB = Muy Bueno			
			Cómo considera la valoración del personal en la institución.				
			Valora usted las políticas de la empresa en relación al reconocimiento al personal.				
	Trabajo de interés	Cómo considera su desempeño laboral dentro de la empresa.					
		Son consideradas las actividades que usted realiza.					
		Considera las condiciones laborales dentro de la empresa.					
	Motivación	Condiciones laborales	Considera las condiciones laborales dentro de su área de trabajo.				
			Es adecuado el ambiente donde realiza sus actividades.				
			Los implementos son necesarios para la ejecución de su trabajo.				
		Clima laboral	Cómo califica el clima laboral en la empresa.				
			La relación laboral entre el personal es adecuada.				
			La comunicación entre los trabajadores es adecuada.				
Factor Salarial	Escala de sueldos	La remuneración considera es la adecuada.					
		Las bonificaciones otorgadas por la empresa son satisfactorias.					
	Compensaciones	Cómo considera las compensaciones que recibe por parte de la empresa.					
		Los periodos de las compensaciones son buenas.					
Sensibilización	Técnicas	Productos	Cómo considera usted el proceso de adiestramiento al personal es suficiente.				
			Las capacitaciones dadas por la empresa son beneficiosas.				
			La política de capacitar a los trabajadores es buena.				
		Cómo consideras la inversión en capacitaciones específicas al personal por parte de la empresa.					
	Procesos	Cómo consideras los procesos de sensibilización orientados a la resolución de los conflictos.					
		La política de la empresa ofrece oportunidades de crecimiento personal.					

	interpersonales	Comunicación	La formación recibida por la empresa mejora la comunicación interpersonal.				
		Resolución de conflictos	Los procesos de sensibilización orienta a la resolución de los conflictos.				
	Personales	Administración del tiempo	La empresa le permite administrar de forma asertiva su tiempo				
		Planeación de carrera	La empresa cuando les ofrezca oportunidades de crecimiento profesional.				
			Fecha ___/___/___				

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

Experto 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "ALTA ROTACION Y SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMSEMIN S.A.C. EN EL DISTRITO DE LA MOLINA 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: LOCHAU NAVA YUI KASUE – TAMARA APONTE JOHANA VIRGINIA							
Apellidos y nombres del experto: Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Alta Rotación	Satisfacción laboral	Reconocimiento	¿Cómo califica usted el trato al personal de la estructura organizacional?	MM = Muy Malo M = Malo R = Regular B = Bueno MB = Muy Bueno			
			¿Cómo considera que a usted que la valoración del personal en la institución?				
			¿Cómo se valora usted las políticas de la empresa en relación al reconocimiento al personal?				
		Trabajo de interés	¿Cómo lo considera su desempeño laboral dentro de la empresa?				
	¿Cómo son consideradas las actividades que usted realiza?						
	Motivación	Condiciones laborales	¿Cómo considera usted las condiciones laborales dentro de la empresa?				
			¿Cómo considera usted las condiciones laborales dentro de su departamento específico de trabajo?				
			¿Considera Ud. que el ambiente donde realiza las actividades laborales en la empresa es adecuado?				
			¿Cómo considera a los implementos que son necesarios para la ejecución de su trabajo?				
		Clima laboral	¿Cómo calificaría usted el clima laboral en la empresa?				
			¿Cómo es la relación laboral entre el personal?				
	Factor Salarial	Escala de sueldos	¿Cómo considera la remuneración dada por la empresa?				
			¿Cómo considera las bonificaciones otorgadas por la empresa?				
		Compensaciones	¿Cómo considera las compensaciones que recibe por parte de la empresa?				
¿Cómo consideras la periodicidad de las compensaciones?							
Sensibilización	Técnicas	Productos	¿Cómo considera usted el proceso de adiestramiento al personal de la empresa?				
			¿Cómo considera las capacitaciones dadas por la empresa?				
			¿La política de capacitar a los trabajadores es considerada como?				
			¿Cómo consideras la inversión en capacitaciones específicas al personal por parte de la empresa?				

	interpersonales	Comunicación	La formación recibida por la empresa mejora la comunicación interpersonal.				
		Resolución de conflictos	Los procesos de sensibilización orienta a la resolución de los conflictos.				
	Personales	Administración del tiempo	La empresa le permite administrar de forma asertiva su tiempo				
		Planeación de carrera	La empresa cuando les ofrezca oportunidades de crecimiento profesional.				
			Fecha ___/___/___				

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

Experto 3



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "ALTA ROTACION Y SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMSEMIN S.A.C. EN EL DISTRITO DE LA MOLINA 2020"							
Apellidos y nombres del Investigador: LOCHAU NAVA YUI KASUE – TAMARA APONTE JOHANA VIRGINIA							
Apellidos y nombres del experto: Dr. JUAN MANUEL VA SQUEZ E SPINOZA							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Alta Rotación	Satisfacción laboral	Reconocimiento	¿Cómo califica usted el trato al personal de la estructura organizacional?	MM = Muy Malo M = Malo R = Regular B = Bueno MB = Muy Bueno			
			¿Cómo considera que a usted que la valoración del personal en la institución?				
			¿Cómo se valora usted las políticas de la empresa en relación al reconocimiento al personal?				
		Trabajo de interés	¿Cómo lo considera su desempeño laboral dentro de la empresa?				
	¿Cómo son consideradas las actividades que usted realiza?						
	Motivación	Condiciones laborales	¿Cómo considera usted las condiciones laborales dentro de la empresa?				
			¿Cómo considera usted las condiciones laborales dentro de su departamento específico de trabajo?				
			¿Considera Ud. que el ambiente donde realiza las actividades laborales en la empresa es adecuado?				
			¿Cómo considera a los implementos que son necesarios para la ejecución de su trabajo?				
		Clima laboral	¿Cómo calificaría usted el clima laboral en la empresa?				
			¿Cómo es la relación laboral entre el personal?				
	Factor Salarial	Escala de sueldos	¿Cómo considera la remuneración dada por la empresa?				
¿Cómo considera las bonificaciones otorgadas por la empresa?							
Compensaciones		¿Cómo considera las compensaciones que recibe por parte de la empresa?					
		¿Cómo consideras la periodicidad de las compensaciones?					
Sensibilización	Técnicas	Productos	¿Cómo considera usted el proceso de adiestramiento al personal de la empresa?				
			¿Cómo considera las capacitaciones dadas por la empresa?				
			¿La política de capacitar a los trabajadores es considerada como?				
			¿Cómo consideras la inversión en capacitaciones específicas al personal por parte de la empresa?				

	Interpersonales	Comunicación	La formación recibida por la empresa mejora la comunicación interpersonal.				
		Resolución de conflictos	Los procesos de sensibilización orienta a la resolución de los conflictos.				
	Personales	Administración del tiempo	La empresa le permite administrar de forma asertiva su tiempo				
		Planeación de carrera	La empresa cuando les ofrezca oportunidades de crecimiento profesional.				
			Fecha ___/___/___				

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

.....
Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 CORLAD REGUC 23623

ANEXO 09: Consentimiento Informado de la Empresa



"CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LA EMPRESA COMSEMIN S.A.C."

Razón Social : COMPAÑIA DE SERVICIOS Y EQUIPOS PARA MINERIA
S.A.C.

Dirección : CAL. JOSE BERNARDO ALCEDO NRO. 270 DPTO. 101
URB. SANTA PATRICIA 3RA ETAPA LIMA - LIMA - LA
MOLINA

N° Ruc : 20551296734

Representante Legal: SHEYLA TATIANA DE LA CRUZ

Sr. Coordinador de la Escuela Profesional de Administración, Campus Los Olivos.

Presente.-

Por medio de la presente reciba mis mas cordial saludo y al mismo tiempo se le autoriza a las Srtas. Lochau Nava Yui Kasue con DNI. 46814356 y Tamara Aponte Johana Virginia con DNI. 72935636, a realizar su trabajo de tesis titulado: "ALTA ROTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMSEMIN S.A.C. EN EL DISTRITO DE LA MOLINA 2020".

Sin otro en particular, quedo con usted.

Atentamente.

Lima, 18 de junio del 2020.

COMSEMIN S.A.C.
Compañía de Servicios y Equipos Para Minería
LIC. SHEYLA DE LA CRUZ CONDORIN
GERENTE GENERAL

COMSEMIN S.A.C. COMPAÑIA DE SERVICIOS Y EQUIPOS PARA MINERÍA
Calle José B. Alcedo N° 270 Int. 101, La Molina, Lima - Perú T: 3486624 | www.comsemin.com

ANEXO 10: Vista de Datos de los Encuestados

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

66 : P22

Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	4	4	5	4	1	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	2
2	4	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	5	4	1	5	5	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
3	3	1	5	1	1	4	4	1	5	1	4	1	4	1	5	4	5	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1
4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	3	2
5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	5	1	2	4	2	2	2
6	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	5	3	2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	2	1	2	2
7	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
8	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
9	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2
11	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1
12	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
13	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	2	2	2	4	4	3	5	4	1	2	1	1	2	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3
15	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	1	3	5	4
16	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4
17	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	1	4
18	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	5
19	4	3	2	4	5	2	3	3	3	5	2	4	4	3	3	1	4	3	2	3	5	1	2	4	3	5	3
20	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	1	5	4	2	3	1	3	1	3	4	4	4	3
21	5	4	4	5	5	2	1	1	2	1	4	2	2	4	4	2	4	5	1	4	1	4	1	1	5	1	2
22	5	1	2	2	2	4	4	5	4	4	4	2	4	2	1	1	5	1	1	2	2	5	1	4	4	5	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 09:27 2/07/2020

ANEXO 11: Vista de Datos de la Variables

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	P1	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
2	P2	Númérico	8	0	P2	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
3	P3	Númérico	8	0	P3	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
4	P4	Númérico	8	0	P4	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
5	P5	Númérico	8	0	P5	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
6	P6	Númérico	8	0	P6	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
7	P7	Númérico	8	0	P7	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
8	P8	Númérico	8	0	P8	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
9	P9	Númérico	8	0	P9	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
10	P10	Númérico	8	0	P10	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
11	P11	Númérico	8	0	P11	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
12	P12	Númérico	8	0	P12	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
13	P13	Númérico	8	0	P13	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
14	P14	Númérico	8	0	P14	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
15	P15	Númérico	8	0	P15	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
16	P16	Númérico	8	0	P16	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
17	P17	Númérico	8	0	P17	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
18	P18	Númérico	8	0	P18	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
19	P19	Númérico	8	0	P19	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
20	P20	Númérico	8	0	P20	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
21	P21	Númérico	8	0	P21	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
22	P22	Númérico	8	0	P22	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
23	P23	Númérico	8	0	P23	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	
24	P24	Númérico	8	0	P24	{1, Muy mal... Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 09:27 2/07/2020

ANEXO 12: Base de Datos de los Encuestados en Excel

	Y1																				Y2																	
	D1Y1					D2Y1					D3Y1					D1Y2					D2Y2					D3Y2												
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	Y1	D1Y1	D2Y1	D3Y1	Y2	D1Y2	D2Y2	D3Y2
1	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	4	4	5	4	1	4	2	1	4	1	1	2	2	2	2	2	1	2	63	17	32	14	18	11	4	3	
2	4	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	5	4	1	5	5	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	53	14	24	15	14	3	3	3		
3	3	1	5	1	1	4	4	1	5	1	4	1	4	5	4	5	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	50	11	24	15	16	0	4	2		
4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	68	15	33	23	29	20	4	5		
5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	5	1	2	4	2	2	2	27	5	14	5	26	6	6	4		
6	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	36	8	19	5	23	6	3	4		
7	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	24	5	11	5	17	3	4	4		
8	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	33	11	17	5	14	3	3	2		
9	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	23	8	10	5	15	3	3	4			
10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	21	6	10	5	16	0	3	3			
11	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	25	6	12	7	15	3	3	3			
12	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	24	7	12	5	18	0	4	4			
13	4	4	4	3	3	5	3	5	5	5	4	2	2	2	4	4	3	5	4	1	2	1	1	2	3	3	3	62	18	32	12	25	6	3	6			
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	79	25	39	15	32	9	7	6			
15	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	1	3	5	4	73	21	32	18	36	23	4	9			
16	4	3	3	3	3	2	1	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	2	4	51	15	19	16	38	24	8	6			
17	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	2	3	4	3	3	5	3	5	4	1	4	2	4	1	4	41	11	19	11	34	20	9	5			
18	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	5	5	64	19	30	15	35	9	8	8				
19	4	3	2	4	5	2	3	3	5	2	4	4	3	3	1	4	3	2	3	5	1	2	4	3	5	3	55	18	26	11	31	6	7	8				
20	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	1	5	4	2	3	1	3	1	3	4	4	3	3	60	18	30	12	28	4	7	7				
21	2	5	4	4	5	5	2	1	1	2	1	4	2	2	4	4	5	1	4	1	1	5	1	1	5	1	2	52	21	23	5	29	7	6	3			
22	5	1	2	2	2	4	4	5	4	4	4	2	4	2	1	1	5	1	1	2	2	5	1	4	4	5	1	52	12	31	5	26	2	8	6			
23	4	5	4	5	2	5	5	1	4	1	4	1	2	2	1	1	5	5	4	1	1	5	1	5	1	5	1	52	21	23	5	29	7	6	6			
24	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	2	2	2	4	4	3	5	4	1	2	1	2	1	2	4	57	18	29	10	27	9	2	6			

23	4	5	4	5	2	5	5	1	4	1	4	1	2	2	1	1	5	5	4	1	1	5	1	5	1	5	1	52	20	23	9	29	17	6	6
24	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	2	2	4	4	3	5	4	1	2	1	1	2	4	57	18	29	10	27	19	2	6	
25	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	2	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	1	35	10	10	15	31	21	6	4	
26	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	5	4	4	4	5	4	2	1	3	1	35	7	12	16	32	25	3	4		
27	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	27	7	12	8	15	9	4	2	
28	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	22	7	10	5	12	7	3	2	
29	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	29	9	13	7	12	7	3	2	
30	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	20	6	9	5	12	7	3	2	
31	2	3	1	3	3	2	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	2	4	2	2	3	61	12	30	19	30	19	6	5	
32	4	1	2	1	2	3	4	3	3	5	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	2	5	3	52	10	26	16	31	18	5	8	
33	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	56	13	27	16	31	21	6	4		
34	1	2	1	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	1	2	3	3	5	3	50	19	24	16	34	20	6	9	
35	4	2	2	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	52	15	30	17	37	23	8	6		
36	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	5	3	61	15	29	17	36	22	6	8		
37	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	3	3	3	1	2	2	4	2	2	55	18	29	8	24	14	6	4	
38	5	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	3	1	3	2	4	2	4	2	2	54	22	26	6	20	10	6	4		
39	3	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	3	5	4	3	2	3	2	1	1	4	3	4	2	4	3	60	19	29	12	29	15	6	7	
40	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	73	23	34	16	28	18	5	5	
41	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	69	20	35	14	30	20	5	5	
42	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	2	2	3	3	2	3	3	63	18	28	17	31	20	5	6	
43	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	61	19	26	16	44	27	8	9	
44	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	68	22	32	14	45	27	9	9	
45	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	73	25	33	15	44	25	10	9	
46	3	3	3	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	61	17	30	14	44	25	9	10	
47	5	3	5	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	68	21	31	16	42	24	8	10	
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	58	19	31	8	23	6	8	9	
49	2	2	3	4	4	1	4	5	5	4	3	4	4	1	1	2	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	50	15	30	5	27	7	10	10	
50	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	1	3	3	3	3	77	22	35	17	34	22	6	6	
51	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	21	6	9	4					

ANEXO 13: Estadístico de Fiabilidad Alpha de Cronbach

Resultados de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	27

ANEXO 14: Tabla de Expertos

Cuadro 1. Validez del instrumento Alta Rotación y Sensibilización del Personal

N°	Experto	Resultado
Experto 1	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicado
Experto 2	Dr. Costilla Castillo Pedro Constante	Aplicado
Experto 3	Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicado

Fuente: Elaboración propia