



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Rotación del personal y desempeño laboral en el área de farmacia de la clínica
Internacional sede San Borja**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Chacón Medina, Yurica Rene (ORCID:0000-0002-1525-4519)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Galán, Darién Barramedo (ORCID:0000-0001-6298-7419)

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID:0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria
A MI MADRE CRISTINA MEDINA DÍAS:
por haberme apoyado en toda circunstancia, por
sus consejos, por el valor mostrado para salir
adelante.

Agradecimiento

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y así lograr una meta más, sumando su infinita ternura, misericordia y bondad.

A mi asesor, expreso mi más sincero agradecimiento Dr. Edwin Arce Álvarez.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	29
2.1 Tipo y diseño de investigación	29
2.2 Operacionalización de las variables	31
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Procedimiento	35
2.6 Método de análisis de datos	35
2.7 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	52
VI. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1 operacionalización de la variable (1) rotación del personal	31
Tabla 2 Operacionalización de la variable (2) Desempeño laboral	32
Tabla 3 Rangos y magnitudes	33
Tabla 4 validez basada en el contenido a travez de la V de Aiken de la variable Rotacion del persona	37
Tabla 5 Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken desempeño laboral	40
Tabla 6 Distribución de frecuencia para Rotación del personal y Desempeño laboral	44
Tabla 7 Distribución de frecuencia para factores internos - desempeño laboral	45
Tabla 8 Distribución de frecuencia para factores externos - desempeño laboral	46
Tabla 9 Distribución de frecuencia compensación - desempeño laboral	47
Tabla 10 Correlacion rotacion del personal - desempeño laboral	48
Tabla 11 Correlaciones factores internos – desempeño laboral	49
Tabla 12 Correlaciones factores externos y desempeño laboral	50
Tabla 13 Correlaciones compensación y desempeño laboral	51

RESUMEN

Esta investigación propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018. Para lograr tal objetivo se utilizó las teorías planteadas por Chiavenato (2017), para la variable rotación del personal y Pernía y Carrera (2014), para la variable desempeño laboral.

La metodología fijada fue de evaluación descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población de la investigación fue censal constituida por 64 operarios para ello se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento utilizado es el cuestionario con 30 ítems para rotación del personal y 30 ítems para el desempeño laboral.

Recopilada la información se procedió a procesar en el software informático SPSS V. 22, utilizando la estadística descriptiva se obtuvo las tablas de frecuencia y las tablas cruzadas, tal cual se plantea los objetivos en la investigación. Observando los resultados en criterio de los encuestados la rotación del personal es alta en un 40.6 % y dando como regular en un 45.3% así mismo la variable desempeño laboral en criterio de los encuestados es alta en un 15.6% y dando como regular en un 56.3%. Para la contratación de hipótesis se realizó mediante el análisis estadístico de prueba Rho Spearman ayudándonos a confirmar la alta relación que existen entre la rotación del personal y desempeño laboral de la clínica internacional, la hipótesis alterna fue aceptada con un coeficiente de correlación 0.678 obteniendo un nivel de significancia bilateral de 0.000. A modo de interpretación se puede decir que existe un 68% de correlación entre rotación y desempeño laboral que puede calificarse como un nivel moderado.

Palabras clave: Productividad, recursos humanos, rendimiento, remuneración.

ABSTRACT

This research proposed as objective to determine the relationship that exists between the rotation of the personnel and the work performance of the pharmacy area of the San Borja International Clinic, 2018. To achieve this objective, the theories raised by Chiavenato (2017), were used for the rotation variable of staff and Pernía y Carrera (2014), for the variable work performance.

The methodology applied is descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design. The population of the research was a census consisting of 64 workers to whom the survey technique was applied. The instrument used is the questionnaire with 30 items for staff rotation and 30 items for job performance.

Once the information was collected, it was processed in the SPSS V. 22 computer software. Using the descriptive statistics, the frequency tables and cross tables were obtained, just as we set out our research objectives. Observing the results in the respondents' criteria, the turnover of the personnel is high at 40.6% and giving as regular at 45.3%, the variable labor performance at the respondents' criterion is high at 15.6% and giving as regular at 56.3%. For the hiring of hypotheses was performed by the statistical analysis of Rho Spearman test helping us to confirm the high relationship between the rotation of staff and work performance of the international clinic, the alternative hypothesis was accepted with a correlation coefficient 0.678 obtaining a level of bilateral significance of 0.00. By way of interpretation it can be said that there is a 68% correlation between turnover and work performance that can be classified as a moderate level.

Keywords: Productivity, human resources, job dissatisfaction, performance, remuneration.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto al entorno de la realidad problemática en los últimos tiempos la rotación del personal en las empresas a significado un alto riesgo, no solo porque afecta al desempeño laboral ya que también va por el lado económico, en el cual les ha costado mucho recuperarse. En la actualidad las organizaciones son muy minuciosas en la selección del personal, ya que seleccionan al mejor talento para así tener condición necesaria para competir en el mercado globalizado.

Un caso internacional se puede observar en la empresa Lee Hecht Harrison que en el año 2017 la corporación entro en un gasto que estimaba hasta más de 12 veces el valor del salario, durante una minuciosa evaluación determinaron que habían tantas altas y bajas que la organización llego a un punto donde el desempeño por parte de los colaboradores era tan baja que no lograron recuperarse en aproximadamente 18 meses ya que el tiempo y el valor monetario cuesta mucho y en ocasiones no se logra recuperar. Es por ello que fue necesario trabajar con un proveedor internacional de soluciones en cuanto a selección de los candidatos.

Además, la revista HR Xperthr Ireland, (2017). Versión en inglés hace énfasis en la rotación laboral (incluye todo tipo de productos como son renuncias voluntarias, ceses, despidos y jubilaciones) indicando que para Irlanada la rotación a incrementado en un 23%, lo que genera un alce en comparación a 2015, cuando el promedio fue del 21,5% para los estudiantes, se encontró que uno de cada siete (15,5%) trabajadores se había retirado de su puesto de trabajo en 2016. Los datos de rotación laboral de 288 organizaciones muestran que la tasa de dimisión ha aumentado de forma consecutiva desde 2012, cuando se situó en el 10,6%. Indian Murphy (párr. 2). Es decir la revista hace referencia a la elevada rotación del personal que se ha generado en los últimos años, en una muestra de 288 organizaciones en Irlanda demostró que cada año viene en alza el porcentaje de rotación de personal, en el 2012 presentó una tasa de rotación de 10.6% ascendiendo a 23% en el 2017 y que también afecto a la parte estudiantil ya que 1 de cada 7 estudiantes se había retirado de su puesto laboral el cual se estima que por la edad suelen buscar y ganar experiencia en otras organizaciones.

Por otro lado, Pinilla (2018), muestra un ejemplo en Colombia donde indicó que a veces la cultura organizacional, la presión, la carga por la mala distribución de funciones, entre otros factores internos como externos, son los principales motivos de la alta rotación de personal en las organizaciones, lo cual ocasiona gran preocupación y desgaste por los elevados costos que genera este proceso, donde la organización tiende en ocasiones a levantarse y recuperarse muy lento.

Es así que, si cogen como base el salario mínimo colombiano, las organizaciones pierden por lo menos 1.155.687 pesos (CO) por cada mes y esto se debería a una mala selección del personal y en consecuencia obtienen una mala supervisión creando un ambiente tenso e inapropiado. Los números pueden llegar a ser incluso más altos. Reveló que la rotación del personal genera costos asociados con el proceso de reemplazar a un trabajador de un cargo y en su lugar traer a uno nuevo (aumentando el tiempo de la contratación, tiempo de enseñanza, capacitación y tiempo de inactividad por el puesto) puede llegar a significar hasta el 150% del salario anual; para los puestos que no requieren preparación profesional, el costo llega hasta en un 40% del sueldo anual. Afirmando que es un problema de magnitud incomparable ya que estima dentro de los gastos el factor tiempo. Mientras el personal entrante va aprendiendo sus nuevas funciones y acoplándose a la organización suele pasar de 2 a 4 meses y en caso de suponer que no fue el correcto y se retira en el poco tiempo, la selección y capacitación se alargara entre 3 a 6 meses que incurrirá en nuevos costos, por la nueva vacante y persona idónea. La financiación requiere de tiempo y efectivo algo que es difícil de recuperar; enseñar a un postulante y cruzar la curva de preparatoria genera demoras y pérdida de tiempo para una organización si la persona llega a renunciar en el corto plazo el escenario se vuelve turbio y con problemas como en un principio. Es necesario aclararle a la persona las funciones del puesto para que este sepa a qué decisión se está enfrentando, analizara cada variable y si no está conforme se diera la vacante a otro personal que realmente desee trabajar, comentó el Director de Performia Colombia. (párr.5)

Visto desde otro plano, Sánchez, Fuentes y Artacho (2016), indicaron que de acuerdo a una encuesta realizada por estos investigadores Estados Unidos muestra una continua disminución en los niveles de desempeño laboral llegando a alcanzar alrededor de un 50% de colaboradores satisfechos en el 2013, frente al 58.6% del 2005. Los grupos con más bajo desempeño son aquellos colaboradores que se encuentran en edades de 35 y 44 años. Con

beneficios alcanzados entre 25.000 y 35.000 dólares al año pese a que su desempeño ha disminuido en todos los colaboradores con diferentes ingresos. El grupo con más alto desempeño está conformado por aquellos trabajadores de edades e ingresos más elevados. Otro dato de importancia es que solo un 30% de las personas encuestados presentan satisfacción ante los programas de formación de sus organizaciones, y solo el 33.5% está en acuerdo con su salario; el 40% de los colaboradores se siente separado de sus supervisores dos de cada tres colaboradores no se familiarizan con los propósitos de la organización, lo que trasciende en un falso compromiso organizativo; un 25% declaran trabajar únicamente por dinero. (p. 61).

Sin embargo en lo que concierne al ámbito nacional diario el comercio (2014), indicó que Perú presenta el indicador más alto en cuanto a la rotación laboral en todo Latinoamérica, el índice ya sea interno (cambio de puestos, horarios rotativos) o externo (viajes, ceses por estudios) llegó a 20,7% para Perú a comparación de Latinoamérica que tan solo obtuvo un 10,9%, y en cuanto a rotación voluntaria Latinoamérica presenta 5.4% a comparación de Perú que se ubica en un 9.8% esto se debería al ascenso de la economía en nuestro país ocasionando que las cifras estén por encima de Latinoamérica y casi llegue a alcanzar el doble. Por eso se une a la predisposición actual en la que vivimos donde los individuos tienden a adquirir conocimientos en una empresa y luego entrar a otra con un salario mejor a la que percibían ya que su experiencia inclina más por un salario superior al de antes, en el caso de los que no renuncian y apuestan por la organización igual, haciénden de cargo en diferentes puestos. Sin embargo, indica que este elevado índice igualmente es para tomar conciencia, por lo general, deberían hallarse dentro del 5,7% y de personal con mayor desempeño debería estar considerado en 3,1% tal como sucede en América Latina, entretanto Perú este índice alcanza a 5,3% comento Sandoval (p. s/n).

Por su parte la Cámara de Comercio de Lima (2017), medio local recalco que Perú es la región que alcanzo gran crecimiento en cuanto a productividad laboral tras reconocer una tasa de crecimiento de 2,2% durante el 2016, dio a conocer el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la CCL. A pesar de los resultados obtenidos, el Perú en los últimos años presenta un grato aumento entre el desempeño laboral y van tres años seguidos en que la productividad laboral aumenta por debajo del 3% al año. Es así que en sectores donde las actividades extractivas como han sido la agricultura, pesca y la minería

Perú ha obtenido un nivel de crecimiento de 11.2% aunque casi no contamos con datos específicos de estos empleos sus actividades han sido las que más han venido creciendo y a la par haciendo que el personal que ocupa el puesto trabaje con más empeño y satisfacción elevando la tasa de productividad laboral y lo podemos explicar mediante el dato de crecimiento en la actividad minera que alcanzo un 16.3% la agricultura alcanzo 1,8% y en la pesca se contrajo un 10,1%", señaló Peñaranda. Por ultimo señalo que en donde se obtuvo también un desempeño positivo, aunque no de alto nivel es en construcción y servicio su productividad llego a alcanzar apenas un 1.5% en construcción y 1.1% para el sector servicio, mientras que en los sectores con mayor preocupación por los resultados no favorables fueron en manufactura con -4.2% y el comercio con -0.8% comento (Garrido 2017, p.3).

En cuanto refiere a nivel local el Informe de Sostenibilidad de la clínica internacional (2014), aclaró que durante el periodo del 2013 obtuvieron un 23 % de rotación de personal informó el área de gestión del talento, por otro lado, agregó que de los 64 contratados pertenecientes al área de farmacia (sin incluir practicantes), tan solo 2% trabaja a tiempo parcial, lo cual significa que actualmente el 98% restante pasa por lo menos un tercio de su día trabajando en clínica internacional, indicó la subdirectora ejecutiva Arbex (p. s/n).

Por ello, al ser conscientes de ello, la clínica reconoce no haber tomado interés al respecto descuidando a sus colaboradores, logrando un impacto negativo, en especial en el área de farmacia a lo cual arrastra como consecuencia los múltiples factores internos que perjudican a la productividad, como podemos mencionar los cambios de puesto repentinos, descensos del colaborador sin previo aviso, asenso de puesto a colaboradores que carecen de experiencia haciendo que este se aburra y termine retirándose de la empresa. Asimismo, la clínica es una entidad con un sector en que la curva de rotación de personal es alta y esto lo tiene muy claro, asumen sin certeza que todo esto se debe principalmente a la apertura de plazas en hospitales del estado, ceses por estudio, viajes inesperados, búsqueda de mejoras salariales o crecimiento profesional y la mala gestión del talento humano que se ha venido realizando. La rotación se viene dando en todas áreas, pero en donde es más continuo y constantemente se ve personal nuevo es en el área de farmacia, ser nuevos en esta área genera retraso en la atención del paciente, retraso en la solución a los problemas que se presentan a diario por no contar con habilidades suficientes y capacidad de análisis a los problemas, confusiones de entregar un medicamento por otro y como bien sabemos que cometer este tipo de errores puede traer graves consecuencias tanto para el personal como

para la clínica ya que está en juego la salud del paciente, además de todo esto, el tipo de supervisión no ha venido siendo el mejor y repercute en los colaboradores transmitiendo mala atención en el servicio y quejas constantemente por parte de los pacientes que en consecuencia terminan en la competencia y muchos de ellos ya no regresan, aunque la organización tiene ya ganado un nombre en el mercado no garantiza su rentabilidad por el problema que viene atravesando. En tanto los colaboradores antiguos que han decidido permanecer y apostar por la empresa aseguran haberlo hecho por la necesidad de un trabajo y el lugar cercano a su domicilio ya que entienden que el trato no es el aceptado y las asignaciones en cuanto a las funciones no son equitativas algunos se toman atribuciones que no les corresponde, mientras que otros son explotados y su salario no es compensable obteniendo como resultado la falta de resolución a los problemas haciendo que cada día el personal se sienta inseguro al tratar de dar solución a un problema inesperado, dando lugar a un ambiente de trabajo poco saludable, haciendo que su desempeño y rendimiento laboral no sea eficaz, hay que recordar que son ellos quienes inducen al personal nuevo de cada área y la empresa debe ver como retenerlos y así evitar que personas con un gran talento se fugue de la organización.

Por lo tanto, se ha identificado la situación problemática de la organización y se observa que existe una excesiva rotación de personal por la salida y entrada de personal en la empresa, por despido arbitrario o tácito, y/o abandono y desvinculación voluntaria de los empleados por distintos motivos como el desacuerdo, deficiente clima laboral, escasa capacitación específica en las funciones entre otros, lo que trae como consecuencia costos altos como la liquidación de beneficios sociales, baja producción de bienes y servicios por desconocimiento de los procesos productivos o la baja eficiencia, así mismo existe deficiente ambiente laboral lo que trae como consecuencia la baja productividad y desempeño de los colaboradores. A esto se suma la baja compensación laboral, cuyas condiciones laborales no son favorables, así como las condiciones económicas no cubren las necesidades básicas del trabajador al tener bajas remuneraciones gran parte del personal se ve en la obligación de abandonar el trabajo, que por otro lado se puede sumar la falta de conocimientos profesionales y la ausencia de un buen liderazgo que hacen que el personal no se adapte a la empresa generando problemas en la comunicación y conocimiento de sus labores.

Es así que, al observar la cantidad de problemas en la empresa y sobre todo en el área de farmacia, resulto apropiado realizar un trabajo de investigación. Es importante considerar cambios en beneficio de los colaboradores para que estos se sientan parte de la organización y su trabajo sea el más óptimo en cuanto a la productividad ya que son ellos quienes llevan a la empresa hacia su crecimiento aumentando su rentabilidad y haciendo que sus objetivos se alcancen.

Se hace preciso señalar que, para el desarrollo de la presente investigación, citar los siguientes antecedentes internacionales y así emplearlos como referencia para lo cual se procede a detallar:

Rubio y Villagrán (2017), en su proyecto *rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales* y así obtener el título de ingeniera comercial en la universidad de Guayaquil Ecuador. Tuvieron como principal objetivo analizar la frecuente rotación del personal y como está incide en el desempeño de los colaboradores, la base teórica fue respaldada por Reyes (2011). para la variable de rotación del personal afirmando que realiza modificaciones del personal entre una organización y su contorno y Dessler & Varela (2017), para la variable desempeño del talento humano e indico que es la forma de realizar las actividades en la organización y esta tiene que ser eficaz. metodológicamente presenta un enfoque descriptivo exploratorio de observación directa, con una población de 270 colaboradores activos del área de diversión y 30 empleados administrativos obteniendo 159 colaboradores más los 30 administrativos en total muestra 189 empleados a encuestar. La correlación Rho de spearman fue de 0.8 donde Alfa de cronbach = 0,679 siendo la investigación aplicable. Concluyeron que la rotación del personal predomina de manera evidente en la conducta de los colaboradores, lo que acarrea una disminución en el desempeño laboral. El aporte que se logró obtener de este trabajo de investigación es que una alta rotación del personal afecta directamente al desempeño de los colaboradores, para evitar que esto trascienda a mayores se debe tener el apoyo y compromiso por parte de los directivos y jefes de las diferentes áreas y así contribuyan en las necesidades de los colaboradores de bajo rango. Además, la metodología y los instrumentos de compilación fue semejante a la que se utilizará en nuestra investigación, extrajo conclusiones en que existe una correlación significativa en sus variables rotación del personal y desempeño laboral.

Mencionamos a Cancinos (2015), en su tesis detallada *rotación del personal y el desempeño laboral como factores que producen el desbalance del personal en el ingenio azucarero ubicado en San Andres Villa Seca Retalhueleu Quetzaltenango Guatemala*, para conseguir la licenciatura de psicóloga industrial de la universidad Rafael Landívar. Determino como objetivo principal la conexión que tiene la rotación del personal con el desempeño laboral, se justifica teóricamente con el autor Robbins y Judge. (2017) en el cual describió que la variable uno es el nivel de realización logrado por el colaborador, y se entiende al logro de las metas un tiempo establecido por la empresa. Chiavenato (2017). que hizo mención sobre la rotación del personal como el proceso de efectividad del individuo y estará adecuado por el cargo correcto y puesto correcto, dicho de otra forma, es seleccionar al candidato correcto e incluir en el área y colocarlo en un puesto que vaya de acuerdo con sus habilidades, entonces se obtendrá la eficacia de los colaboradores y que todo depende de su buena productividad haciendo que la organización alcance sus metas con menores costos posibles, su metodología de investigación fue cuasi experimental, con aplicación de métodos descriptivos y correlacional. Trabajo con una muestra de 36 colaboradores del área semi-administrativo con menos de 6 meses de haber sido contratados, a los cuales se aplicó la encuesta y así permitió extraer resultados en favor de la investigación así se aplicó sus respectivas formulas estadísticas y ver su correlación entre las variables rotación del personal y desempeño laboral, ayudo a establecer responsabilidades mutuas entre los colaboradores utilizadas como muestra; la correlación Rho de spearman es de 71.15% donde el Alfa de cronbach = 0,509. Su conclusión fue el logro de cada uno de sus objetivos juntamente con su hipótesis alterna encontrando una inadecuada selección del personal con una incorrecta supervisión y por último y lo más importante de su investigación es que el autor denomina afirmando la estrecha relación entre sus dos variables. El aporte que alcanzó este trabajo es de suma importante por lo mismo que investigó las dos variables. Es descriptivo correlacional cuasi experimental donde busca obtener la relación de la rotación del personal correlacionando con el desempeño tal cual es el objetivo de la investigación. Así mismo hace énfasis al logro de los objetivos que va relacionado al puesto correcto de los trabajadores ya que sus habilidades y conocimientos aran que se desarrollen y desenvuelvan de forma eficiente y habrá una clara disminución en cuanto a la curva creciente de la rotación.

Desde el punto de vista de Haro (2014), quien sostiene en su tesis titulada *la Rotación del Personal y su relación con el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito*

29 de octubre Ltda. Universidad técnica Ambato”, Ecuador 2014, tomaron como objetivo reconocer el impacto de la rotación del personal sobre el desempeño laboral y así satisfacer a socios y clientes obteniendo una mayor fidelidad y compromiso por su parte. El objetivo fue alcanzado con ayuda de los conceptos propuestos por Mobley (1999) que indico que es el movimiento de personal en una organización definida de acuerdo a la variación y ámbito del personal que conforman un horario y rotan en función de el en tanto son aquellas personas que entran y salen de la empresa, para su segunda variable utilizo la teoría de Westmarker (2002), quien entre todas sus definiciones da lugar al concepto del rendimiento que se ven reflejados en los objetivos realizado y alcanzados dentro de la organización y para ello se define un tiempo o ciclo de acuerdo a esa definición se mencionará que para que haya un mejor resultado en el trabajo encomendado es necesario una buen clima laboral y un buen trato al trabajador, la empresa tiene que poner énfasis en las necesidades de los trabajadores y así obtendrá buenos resultados en todo caso ellos terminaran por retirarse de la organización. La metodología que empleó el autor fue cuanti-cualitativo, nivel descriptivo correlacional aplico la estadística al de cronbach del programa SPSS con un grado de consistencia 0.9 y Rho spearman 0.951. Concluyó que existe una gran correlación positiva y un gran vínculo entre rotación del personal y el desempeño laboral. El aporte que proporciona esta investigación guarda alta relación entre las variables proporcionando información importante en cuanto a la rotación del personal en donde se refleja el buen trato al personal en conjunto con un buen clima laboral llevaran al cumplimiento de los objetivos en los plazos establecidos ya que son los requisitos fundamentales para un buen desempeño laboral. buscó establecer la relación entre ambas variables y muestra alto índice de relación que influye en la productividad

Hay que precisar que también es necesaria la investigación nacional, para ello se cita a investigadores de nivel nacional y así ayuden como referencia en la investigación, por tanto, se procede a detallar:

Miller (2016), en su tesis titulada *influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016*, y así alcanzar el título profesional de licenciado en ciencias administrativas en la universidad Antenor Orrego facultad de ciencias económicas, propuso en uno de sus objetivos principales determinar el dominio del movimiento del

personal en el desempeño de los colaboradores. Teóricamente está respaldada por conceptos propuestos por Chiavenato. (2017). donde da lugar a aspectos sobre rotación del personal tomándolo del lado pernicioso para la organización, un signo asociado a la obligación para el empresario de disminuir a toda costa por el mismo hecho de ser malo para la organización y tener el concepto de mientras menos rotación mejores resultados sin embargo también dio a conocer que no todos los motivos de la rotación afectan a la organización o son peligrosas esta rotación se puede generar por múltiples razones algunas beneficiosas y otras no beneficiosas que van desde terminar con el personal bajo en rendimiento hasta lograr su retiro de aquellos que vienen siendo calificados como personal estable por lo que su rendimiento ha ido en reducción después de ayudar al crecimiento de la organización dejándole en niveles sostenibles. Como segundo teórico para la variable desempeño laboral se respaldó con (Crespo 2013, p. 26) donde indico que el desempeño es toda simetría entre los componentes de rendimiento del personal y la producción que alcanzan para obtener un producto con el más bajo esfuerzo con ayuda de sus superiores y trabajo en equipo incluyendo factores que hagan a que el personal no se sienta presionado e incluir la dosis perfecta de sus funciones que sume para la obtención de los objetivos. En la tesis se utilizó la investigación cuanti-cualitativo, nivel descriptivo, correlacional, teniendo una población de 68 participantes entre las 3 agencias, Con una muestra de 34. La correlación Rho de Spearman fue de 0.798 utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach del programa SPSS con un grado de consistencia 0.910 Así mismo estadísticamente concluyendo efectivamente una relación en cuanto a las dos variables mencionadas y para dar cumplimiento al objetivo general, la rotación de personal influye de manera perjudicial en la satisfacción del desempeño y esta repercute directamente en un bajo desempeño. El aporte de esta investigación se considera de suma importancia porque hace mención a la rotación del personal donde no siempre es pernicioso para la organización si no que en ocasiones puede beneficiarla, de tal forma que el personal no queda estancado y muchas veces llega personal con nuevas ideas y costumbres de otras entidades y en relación a su desempeño va ir dependiendo de sus superiores y el trabajo en equipo que se le brinde concluyendo en factores positivos en la obtención de los objetivos. Así mismo nos proporciona información de estrategias de retención de personal.

Además, Acuña (2017), en su tesis titulada *la rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky's en el distrito de Los Olivos,*

para alcanzar el título profesional de: licenciada en administración, de la universidad Cesar Vallejo facultad de ciencias empresariales. Tomo como objetivo fundamental diagnosticar el vínculo de la rotación del personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa los autores en los cuales de baso fueron para rotación Chiavenato Idalberto (2017, p.135) en donde hizo como referencia la descripción de forma porcentual en cuanto a las entradas a la empresa y las salidas del personal al medio ambiente en otras palabras la medición del personal que se retira e ingresa a la organización en relación al número promedio de integrantes por área durante un tiempo definido; para su segunda variable se respaldó con (Palacios, 2005, p. 155) en donde tomo al desempeño laboral como un resultado que se obtiene y que se piensa aportar a la empresa y se van dando en diferentes episodios conductuales que un individuo va llevando a cabo tras un periodo de tiempo y que la espera será en la obtención de los objetivos y crecimiento de la empresa. La investigación aplico el diseño descriptivo correlacional corte transversal con una muestra de 24 trabajadores. Se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach del programa SPSS con un grado de consistencia 0.917, la correlación Rho de spearman fue de 0.594. Por último, concluye que ambas variables tienen una relación positivamente considerable. El aporte que brinda esta investigación es de interés para nuestra investigación, trabajaron las dos variables presentes en este estudio. Se relacionó ambas variables, donde determinaron que la rotación del personal en la empresa es preocupante porque existe políticas de conformidad por parte del empleador hacia el trabajador, indica tener cuidado las entradas y salidas del personal en un elevado porcentaje podría traer problemas graves para la empresa.

Veamos el punto de vista de Domínguez y Sánchez, (2016) , en su tesis *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo* para obtener el título de licenciado en administración en la universidad Antenor Orrego, facultad de ciencias económicas escuela de administración Trujillo -Lima, Perú, su objetivo fue definir la relación entre la rotación de personal y la productividad laboral y rentabilidad determinando la manera en que perjudica a la empresa Cotton Textil S.A.A. sus teorías de soporte fue Dolan, Valle, Jackson y Shuler (2009) planteó lo siguiente: Es importante recordar que el conservar el factor humano contento con su labor y crecimiento personal, proporcionará beneficios para la organización y la sociedad en general, por lo que aplica el interés de conocer más acerca aquellos indicadores vinculados con la motivación del personal y Michael Hammer (2007) para productividad laboral,

planteó que una persona necesita cubrir una serie de obligaciones de manera lenta y consecuente. Una vez que se ha logrado cubrir todas estas necesidades, es cuando se dice que este decide cambiarse de su lugar de trabajo mejorando relativamente su desempeño. La metodología en la que se basó, es el diseño correlacional – cualitativo, revisando las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones, utilizo el cuestionario estructurado, siendo aplicadas a los operarios de la empresa Ángeles. El tamaño de la población asciende a 85 operarios en planilla y su Rho spearman = 0.752. En conclusión: afirmaron relación estrechamente entre la rotación de personal y la productividad de los trabajadores en la empresa textil Cotton S.A.A Eventos y es relevante puesto que al estudiar ambas variables se observó ciertos cambios que afectan directamente a la productividad. El aporte que hace esta investigación ayudara para el desarrollo de este proyecto ya que nos apoyaremos en esta para poder refutar la discusión, así mismo apoyar en sus conclusiones en caso presentar cualesquier diferencias.

En proporción a las teorías que se relacionan y vinculan a la investigación para la variable X: Rotación del personal; se define como aquellas altas y bajas que las organizaciones suelen estar sujetas y tener constantes cambios, variaciones en lo que es el capital humano: ceses voluntarios de los colaboradores (clima laboral cargado, rotación de puesto, otro trabajo, ascensos inapropiados), la no renovación de contrato por parte de la empresa, muerte, jubilaciones, enfermedad que impida seguir laborando al trabajador con su empleador, ocasionando modificaciones en las planillas de la empresa, para esto el área de recursos humanos vendrá evaluando la cifras y facilitando la información adecuada a la gerencia para luego analizar y decidir sobre la renovación del capital humano que no siempre es perjudicial para la empresa en ocasiones suele ser beneficioso ya que acarrea nuevas oportunidades. Veamos lo que autor principal menciona sobre la variable Rotación del personal y como lo define:

Según Chiavenato, (2017). Afirma que: El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. En toda organización saludable la rotación debe ser pequeña [...] debe haber mayores entradas que salidas para acrecentar resultados. (p.41)

En consecuencia, en toda organización se debe hacer siempre un seguimiento en cuanto a la rotación del personal, si la salida de personal va en aumento puede acarrear graves

consecuencias para la organización como pérdidas monetarias al reclutar al nuevo personal hasta sus liquidaciones por su tiempo de servicio el cual podrían utilizarse para otros intereses en beneficio de la empresa. En tanto, la rotación del personal se da en toda organización por lo mismo que cuentan con un flujo incesante en la vinculación y desvinculaciones de colaboradores, en relación de la cantidad media y determinado tiempo es así que podemos manifestar que uno de los elementos de la organización que se puede cambiar es a las personas que laboran en la institución. Es de interés mencionar que al ser la rotación del personal un cese voluntario del colaborador que corresponde a una empresa del cual recibirá una compensación monetaria por su colaboración ya que, por diferentes motivos, despidos, cambio de puesto o renuncia, se retiran de la empresa estos puestos serán desempeñados por otras personas en intervalo de tiempo muchos de ellos al igual estarán al cabo de un tiempo igual que estos ellos serán sustituidos. Esto produce un nuevo resultado y es que la organización recluta a nuevos colaboradores que poseerán nuevas habilidades y muchos de ellos se basarán a personas cada vez con más altos niveles de conocimiento en el área y estudio académico.

Adicionalmente los autores William, Werther y Davis, (2018). indican que la tasa de la rotación del personal es “El grado de predisposición que pueda tener el personal de una empresa para abandonarla constituye un desafío especial para el departamento de capital humano”. (p. 273). Es decir que es el grado exacto de poder contabilizar la proporción del personal y que se puede considerar mediante periodos, todo esto también puede conllevar a que las organizaciones no puedan predecir cuándo es que un individuo puede abandonar la empresa es por ello que es necesario que esté preparada con capacitaciones previas y manejar un buen clima laboral.

Veamos desde el punto de vista de Kennedy, (2018). Cuando establece que la tasa de rotación es el resultado del número de personal que se tuvo en promedio en un tiempo dado, se suma el número de personal inicial y final, luego se divide por 2. (pág. 89). Es así que, resaltamos y coincidimos con el autor si las empresas tienen claro este proceso y formula exacta de cómo identificar la cantidad de personal que se retira y en cuanto tiempo lo hacen, tendrán mejores resultados si implementan planes y otros para evitar decesos de lo contrario trabajarán con datos inexactos y pueden generar costos sin tener éxito.

Por ultimo en cuanto a la desvinculación por iniciativa del empleado, Chiavenato (2017), definió que: Se da cuando un colaborador de forma voluntaria decide retirarse de la organización y la decisión serán por dos motivos: la primera es el alto nivel de insatisfacción laboral con la empresa; la segunda el número de alternativas embelesadoras que percibe fuera de la empresa es decir un sinnúmero de ofertas mejores a las que cuanta allí dentro. (p. 43). Desvinculación por iniciativa de la organización (despidos): “Se da a medida que la empresa determina por separar a los colaboradores, ya sea para cambiarlos por otros mejores a su perspectiva o para subsanar errores del proceso de selección o cuando desea reducir la fuerza laboral”. (chiavetano,2017, p. 43). Es necesario aclarar que las modificaciones realizadas en el diseño de los puestos generan transposiciones, puestos nuevos, menos horas para laborar y separaciones de colaboradores. Si deseamos bajar el impacto de todas estas modificaciones, la solución puede ser en disminución de horas extras, estatización de nuevos contratos, disminución de horas de labor, optar por el trabajar desde casa (home office) y no pasando por alto el reciclaje profesional que ayuda a reorientar la carrera a muchos profesionales sin tener que retirarse y esto se logra obviamente con un adiestramiento de forma continua y muy intensivo y si ya es obligatorio optar por el despido la organización tendrá que utilizar criterios conversados con los colaboradores o los sindicatos para poder evitar problemas de moral y fidelidad que trascienda sobre la producción minimizando problemas legales y apoyando a los colaboradores más antiguos en la implantación de puestos similares en el mercado. Índice de rotación del personal. Para, Chiavenato (2017), es aquello que “mide el índice de rotación del personal con la finalidad de definir el número exacto de personas que entran y salen de la organización”. (p.43)

$$\text{Índice de rotación} = \frac{\text{Número de empleados desvinculados}}{\text{Número de empleados de la organización}} * 100$$

En este contexto, un registro de rotación de personal igual a cero no se da en la práctica tampoco fuera conocimiento, apuntalaría a una situación de estancamiento total de la empresa. Por consiguiente, tampoco sería recomendable un elevado índice por lo que tiende a implicar situaciones de fluidez causando costos innecesarios y plantando la producción a una más lenta en cuanto a los recursos humanos. Un índice de rotación perfecto seria aquel que proporcionara a la organización la retención de sus colaboradores con alto desempeño laboral, cambiando a los empleados que requieran en su desempeño alteraciones difíciles de corregir. Costo de la rotación de personal, Chiavenato (2017), sostuvo que en una política

salarial visto desde el punto de recursos humanos suele verse muy costosa para la empresa ya que implica el factor tiempo y muy por encima de los costos (primarios, secundarios, terciarios) en la que la empresa incurre. (parr. 3)

Por consiguiente se evaluaría la alternativa más accesible, y así poder evaluar hasta qué punto una organización podría soportar una alta rotación en cuanto al recurso humano y no verse afectada por esta, es un dilema acertar este interés ya que nuestros cálculos apuntarían a los diferentes medios que generen grandes costos, como se pueden recomendar los siguientes: costos primarios (van relacionados con el retiro del personal y aquel que remplazara a este), secundarios (hace hincapié a aquellos costos generados por los efectos colaterales e inmediatos de la rotación ej. Costos extra laborales que afectaran a la producción), terciarios (efectos a largo plazo por rotación del personal tenemos aquellas perdidas en los negocios y la extra inversión).

Existe ventajas de la rotación del personal no siempre es malo una alta rotación del capital humano veremos como muchos lo percibimos a simple vista como una desventaja para la empresa, algunas veces ayuda a la organización a tener personal no estancado y obtener personas con costumbres e ideas nuevas que pueden aportar a la organización un avance en algunos procesos mejorando tiempos y costos, listamos:

- Organización con personal más joven si sobre el cual este personal está en contacto con el público, principalmente si este es femenino, puede ser una ventaja para aceptar una rotación superior a lo normal.
- El colaborador nuevo devengara un salario inferior frente a un personal más antiguo.

A esto se suma Allen, (2016). En su teoría en la que menciona que permite que cada individuo desarrolle parte de sus habilidades a partir de otros trabajos, aporta nuevas ideas, habilidades, en ocasiones le permite al ex trabajador ver sus habilidades en un novato y encajarlo según el área. (pág. 21). Visto desde este punto se resalta que existe ventajas en una rotación alta del personal, pero es necesario estar evaluando y viendo que está sea compensada con un buen desempeño laboral, así siempre se podrá mantener un personal que apueste por la empresa y dispuesto siempre a aceptar nuevos integrantes en el grupo. Por consiguiente la desventajas que arrastra la rotación del personal a largo plazo suelen ser muy costosas por lo mismo que la empresa pierde tiempo reclutando y seleccionando nuevo personal, además están las capacitaciones, una alta rotación de personal en una empresa no suele ser de buena imagen para la corporación, es así que los colaboradores tienden a conocer

nuevos compañeros no formalizando un sentimiento de equipo y se presentara dificultad para desarrollar los objetivos planteados, se creara una baja motivación acompañada de una baja productividad ya que algunos clientes suelen confiar en la empresa porque un colaborador exclusivamente le transmitió simpatía o seguridad pero si este se retira existe posibilidad de que el cliente también lo haga y se quede en la competencia.

Por otro lado, la Unión Europea, (2017). Refiere que: en la actualidad hay muchos países que producen puestos de trabajo y menor contratación de empleo, según las organizaciones solo buscan sus beneficios de ellos mismos y pocos apuntan a retener a sus empleados, por eso descuidan esa parte fundamental que con el futuro hacen que la empresa genere más ingresos y su desempeño es más eficiente en muchos casos son ellos los que ayudan a retener a sus clientes quienes al final gran parte de ellos regresan porque mantienen un vínculo con algunos colaboradores. (págs. 97-97). En tanto si analizamos el punto de vista de la Unión Europea coincidimos en que las empresas buscan en su mayoría beneficios propios y las del personal siempre están desentendidas, si toda empresa invirtiera más en la selección del personal y ayudara en capacitaciones e incentivar la cultura organizacional pues disminuiría gran parte de las desventajas de la rotación del personal ya que no es de buena imagen para ninguna empresa.

A esto se suma, Chowdhury, A. y Nazmul, H. (2017). Artículo traducido en ingles afirma que la desventaja de una rotación puede conllevar dificultades en cuanto a costos, mala imagen de la empresa, poca motivación hacia los empleados, descuidar el sentimiento de trabajo en equipo y también una baja fidelidad de los clientes. (p. 68). Es así que, existen grandes desventajas para la empresa si el personal genera altas y bajas voluntariamente por eso se tiene que seguir medidas que acorten este proceso en la medida posible.

Las dimensiones que propone el autor principal son las siguientes: Factores internos Por consiguiente, a la primera dimensión factores internos se presenta el cambio de puestos, ambiente laboral, el tipo de supervisión, etc. (Chiavenato, 2017, p.44). *Cambio de puestos:* Se da, cuando los colaboradores padecen en sus actividades por motivos rutinarios una alternativa es la rotación de puestos o dicho de otra forma capacitación cruzada. Cuando un proceso deja de ser estimulante, el colaborador es transferido a otro puesto de igual nivel y con habilidades similares. En tanto el intercambio de puestos provee a la persona experiencia

alta al pasar por varias arias dentro de la misma empresa y durante periodos de seis meses a un año en el mismo puesto entrena a los recién ingresados a ampliar sus conocimientos y estar preparados para asumir diferentes responsabilidades en cualquier momento que el puesto lo requiera o cualquier accidente improvisado. Además, pueden bajar el aburrimiento y elevar la motivación al diversificar sus labores. Por otro lado, el cambio o rotación de puestos puede acarrear un aumento en los costos por lo mismo que se dará capacitación y disminuirá la producción en el anterior puesto; el individuo al pasar a un nuevo puesto y justo cuando su eficiencia es óptima en el puesto anterior y dando un aporte beneficioso a la empresa. Esto puede crear trastornos en el colaborador por lo que el personal del nuevo grupo o departamento tienen que enseñarle al nuevo integrante de su área y el supervisor dedicar un poco de su tiempo en atender sus dudas y preguntas y estar más pendiente en su trabajo para que pueda hacer las cosas bien por lo mismo que es como un nuevo trabajador. El intercambio de puestos puede atraer desmotivaciones a los aprendices inteligentes y ambiciosos de nuevas ideas hasta terminar con su posicionamiento dentro de la empresa.

Ascenso: para Chiavenato (2017), “es subir un peldaño en la estructura de la empresa normalmente en colaboradores que cuentan con los requisitos indispensables para estas labores”. (p.46). Todo empleado ascendido mantendrá su animo a un nivel alto. *Ascenso por antigüedad:* se da cuando un trabajador es subido de categoría por los años de servicio hacia la empresa. Esto se puede dar desde un puesto con baja jerarquía a otro con superior medida y así según las vacantes que se vayan presentando. En gran medida esto puede resultar fascinante, pero acarrea algunas ventajas como: empleados con mayor ventaja por lo mismo que desempeñan actividades variadas camino a puestos mal altos, la cooperación de sus compañeros no es obstaculizado y casi nunca necesita ganarse la simpatía de sus superiores, por otro lado, también presentan desventajas como: muchos de ellos carecen de capacitaciones para los nuevos puestos a ocupar y no generan motivación y confianza hacia sus compañeros o subalternos. *Ascenso por mérito:* es generar beneficio a los mejores trabajadores y mucho más calificados para asumir el nuevo puesto dejando a los más antiguas por debajo. *Tipo de supervisión:* la supervisión *tiene* como propósito utilizar los factores que le ayudan a la realización de los procesos de trabajo, tenemos el factor hombre, moneda, herramientas entre otros que al final serán la consecución de bienes o servicios que irán a cumplir un bien o cubrir alguna necesidad. Es así que, el tipo de supervisión se dará de acuerdo al contexto o ambiente donde se mueve la autoridad(supervisor)tenemos: el supervisor que se impone (se dedica a dar órdenes) supervisor que comparte (se comporta

como un líder), supervisor que delega (autoridad compartida), supervisor autócrata (autoridad personalista y sin planes), supervisor demócrata (delega actividades por igual a los subordinados), supervisor *laissez faire* (deja hacer normalmente las decisiones las tomas el grupo). *Descensos*: una baja de categoría al colaborador le puede traer como consecuencia la renuncia del mismo por voluntad propia para que ocurra esta posibilidad la empresa tiende a generar algunos obstáculos en el trabajador y para esto no considera antigüedad ni méritos en los trabajadores y esto puede ser muy difícil para la organización pues esta trae a una mejor contratación de un aspirante más calificado para el puesto. Por lo general las empresas adoptan formas en las que logran hacer que su empleados con bajo desempeño laboral funciona en la empresa y estos tienden ser: que el empleado renuncie (la empresa lograra que el empleado renuncie sin tener que despedirlo y solo así obtendrá un beneficio propio), reducir el salario (la empresa lograra bajar de categoría al empleados con una remuneración aún más baja que la que percibe, por consecuencia el empleado inmediatamente se retirara), menor riesgo (cuando los descensos traen como consecuencia menores riesgos de demandas o quejas por despido).

Como segunda dimensión presenta a los factores externos en cuanto a la dimensión fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de recursos humanos, las oportunidades de empleo, viaje, inestabilidad familiar etc. (Chiavenato, 2017, p.44). Algunas circunstancias externas a la organización son estímulos suficientes para provocar un cambio de trabajo en un colaborador afectando la parte motivacional del empleado y creando paralelamente motivos personales para inducir a cancelar su contrato al empleado. *Como factores externos tenemos*: la situación demanda y oferta de recursos humanos en el mercado, situación económica, inestabilidad familiar como menciona anteriormente el autor. *Estudios extra laboral*: cuando el colaborador cambia su profesión trazada por propuesta de otro trabajo que cumpla sus expectativas y miras al futuro, ante esta elección se puede encontrar un trabajador cuando adquiere conocimientos completos de sus actividades u oficio, recibe como propuesta acudir a él, cuando los familiares o amigos insisten para que termine aceptando el nuevo empleo el colaborador muchas veces termina por abandonar su actual trabajo y aceptando la nueva propuesta porque le conviene aún más. *Viaje*: los colaborados tienden a dejar su trabajo si de repente se ven sorprendidos por un viaje inesperado o un viaje planeado que le resulte mejor que el de su trabajo, muchos colaborados

optan por dar prioridad a un viaje que puede traer como consecuencia el desempleo o en otros casos mejores oportunidades laborales.

Para la tercera dimensión presenta compensación con respecto a la dimensión compensación está relacionada con la remuneración que un colaborador recibe como retorno por la elaboración de sus asignaciones en la empresa. (Chiavenato, 2017, p.44). Menciona a *Jornal*: Pago que percibe un trabajador por recompensa a su trabajo y por ende es el salario una menara que existe para agradecer su colaboración en una organización o trabajo. *Bono*: Es emitida por una organización a manera de pago o incentivo hacia el colaborador. *Beneficios sociales*: Abarca la compensación por tiempo de servicio, gratificaciones de acuerdo a ley y descanso vacacional que el empleador asigna a su empleado. A esto se suma Robles (2012), es necesario usar este recurso de forma adecuada para aprovecharlo de la mejor manera posible en las inversiones. (p. 9). Cabe mencionar que la compensación que se le brinda al personal debe ser visto de la mejor manera y de forma cuidadosa ya que puede ser un punto clave para las relaciones entre el trabajador y la entidad.

Veamos los estudios de Paredes según la rotación de personal. (2018), quien definió que la rotación del personal: Consiste en la renovación constante de personas en una empresa debido a las bajas (retiros) y altas (ingresos) que haya durante un período específico de tiempo. Si el índice de rotación es muy bajo esto quiere decir que existe un estancamiento y envejecimiento del personal; si el índice de rotación es muy alto esto significa que hay muchas personas retirándose de la organización, lo cual puede perjudicar a la misma. (p.24). Según refiere el autor, la rotación del personal es dada para determinar la cantidad de personas que se retiran o vinculan con la empresa para ellos es necesario evaluar de cerca los motivos y situaciones que arrastran al trabajador a tomar dicha decisión.

Según el autor toma como primera dimensión a la Motivación, en relación a la primera dimensión abarca el desarrollo psicológico de un colaborador para llevar a cabo una actividad y estos procesos ocasionan estimulaciones inconscientes que van dirigidas a los objetivos.

Para la segunda dimensión compensación comprende la parte de los incentivos, bonos, que hacen que el personal impulse sus deseos a llevar a cabo sus actividades, así mismo funda un vínculo entre el valor laboral y el rendimiento.

En cuanto a la tercera dimensión condiciones laborales es el estado en la que se encuentra la infraestructura de una empresa, implica diferentes factores como: calidad, seguridad, saneamiento y vitalidad para el colaborador.

Del mismo modo para la cuarta dimensión reclutamiento y selección del personal en un método que se lleva a cabo para apuntar y atraer a candidatos preparados para cubrir las vacantes en la empresa, esta selección incluye a trabajadores, supervisores, gerentes apropiados para el puesto.

Echemos un vistazo a la teoría sobre rotación de personal según Dessler. Es interesante observar la definición de Dessler (2017), en donde indicó que “la rotación del personal es la velocidad con lo que los trabajadores abandonan la empresa y para ello es necesario identificar y administrar las causas de la rotación voluntarias o involuntarias”. (p. 260). A esto podemos agregar que la rotación del personal se da cuando un trabajador se retira de la empresa y otro ingresa para cubrir su puesto y por ello es necesario analizar el motivo y poner una solución antes que propicie gastos innecesarios para la empresa ya que conlleva a una serie de costos como (liquidación de vacaciones, compensaciones, entre otros).

Las dimensiones que define el autor son: Numero 1 reclutamiento, consiste en el proceso en el cual la organización va descubriendo a candidatos del mercado, para luego abastecer su proceso selectivo. (Dessler, 2015, p265). **A:** Requisición de empleado: empieza cuando el gerente inicia una requisición de colaboradores; en un documento donde indica puesto, departamento, fecha de ingreso del colaborador y otros. **B:** Reclutamiento interno: Ocurre una vez definido un cargo para una vacante dentro de la organización, la empresa trata de remplazarlo con uno de sus empleados (movimiento vertical). O transferirlos de puesto (movimiento horizontal). O aun trasferidos, pero más una promoción que le convenga al colaborador (movimiento diagonal). **C:** Reclutamiento externo: es dado para candidatos que se encuentran fuera de la organización estos serán sometidos al proceso de selección de personal. Este tipo de reclutamiento se da cuando la organización no encuentra un candidato dentro de la empresa que cumpla todos los requisitos para cubrir el puesto vacío, tratara de llenarlo con personas extrañas o candidatos externos atraídos por la oferta que demanda la empresa.

En tanto la segunda dimensión evaluación incurre dentro de la organización y ayuda a ver si la rotación es alta o baja, es por ello que, con los programas de motivación, capacitación veremos la recepción de los trabajadores hacia las nuevas formas de trabajo implementadas. El índice de la rotación bajara a medida que estos programas desarrollados sean adoptados hacia los colaboradores de manera positiva. (Empleados que entran – empleados que salen / empleados actuales) *100= índice de rotación.

Acerca de la tercera dimensión remuneración es aquello que se establece antes de que se lleve a cabo el trabajo. Es así que la persona a contratarse tenga la facultad de ver misma conveniencia y reciba el salarió de acorde a sus intereses a veces este puede variar dependiendo las actividades en el proceso. Otros autores han manifestado lo siguiente: traducido al español del artículo, sintetiza que la alta rotación de personal es tremendamente perjudicial para la organización y que este tipo de estudio debe realizarse desde el principio cuando comienza a verse como un problema, cubriendo todos los aspectos esenciales de los puestos de forma concisa y clara y así tener una mejor organización y actividad para lograr los mejores resultados de la rotación laboral (Blokdyk, (2018), p.221). De acuerdo al alcance que nos hace el autor hace énfasis en la organización de puestos y distribución de actividades, por eso es importante identificar el problema en su comienzo para así no sufrir las consecuencias de los elevados costos que le pueden traer a la empresa en el futuro, ya hoy en día las organizaciones haces caso omiso a esta variable.

Desde otro punto de vista Peter & Grifferrth, (2018). En su artículo versión en inglés detallaron que ellos "interpretan la rotación del personal como renuncias voluntarias de los empleados a las organizaciones de empleo y excluyen las adhesiones, la eliminación de visiones laborales u otros movimientos de puestos internos"(p. 401). El autor enfatiza que la rotación del personal normalmente son renuncias voluntarias de los trabajadores y que estos cambios no solo apuntan a factores externos, sino que también son internos pasando desapercibido por la organización, se debe tomar medidas que ayuden al trabajador a permanecer en su puesto de trabajo ya que así esta persona pueda aportar a través de los años su experiencia y sea de ayuda para las nuevas generaciones que vienen

Seguidamente tenemos la segunda variable Y desempeño laboral, que es el rendimiento de todo colaborador en la organización que tiene como fin realizar sus actividades de forma correcta y en los menores tiempos posibles demostrando su

profesionalización para así ayudar con el objetivo definido. Por otro lado, menciona que para conocer el nivel de desempeño laboral hoy en día las organizaciones tienden a realizar evaluaciones que van desde anual y semestral a través de cuestionarios y con la ayuda de los supervisores con la finalidad de conocer el grado de desempeño de sus colaboradores, a base de recompensa la empresa suele dar bonificaciones o premio al mejor candidato. Esta investigación toma como teórico base a Pernía y Carrera (2014), En donde señalaron que “es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad” (p.35). Un punto de vista de Pernía y Carrera nos dice que son todas esas acciones que un colaborador muestra ante el área en el que se desempeña y se pueden medir a través de resultados de la empresa es ahí donde por medio de un indicador la empresa medirá el grado de resultados positivos o negativos del trabajador, es necesario aclarar que será en ese momento donde todo trabajador deberá esforzarse y demostrar cada una de sus habilidades.

El autor considera las siguientes dimensiones

En cuanto a su primera dimensión funciones el autor Pernía y Carrera (2014), señala como toda actividad ejecutada por un trabajador, y estas deben de realizarse correctamente, es por ellos que el colaborador debe tener entendimiento de las labores encomendadas y competencia de análisis. Con la finalidad de cooperar al cumplimiento de los objetivos.

Capacidad de análisis: Evalúa el grado de conocimiento e intelecto del trabajador. Entiende los principios, criterios, métodos, requisitos indispensables para llevar a cabo las funciones del puesto. Es tener la capacidad para encontrar y valorar las circunstancias y problemas, dividiendo y organizando para luego reflexionar sobre ellas para darle una solución lógica.

Resolución de problemas: comprende la capacidad de señalar un problema y examinar situaciones problemáticas, aunque mucha de ellas resulte complicada su solución abarca a partir de la capacidad de análisis del colaborador si tiene clara la idea y pleno potencial para dar solución a través de juicios certeros un problema. Incluye la respuesta que muestra un trabajador frente a las deficiencias que se vienen dando en el día a día en las labores, se avaluara la rapidez con que el trabajador maneje y solucione el inconveniente para ello el trabajador deberá de utilizar todos los recursos que facilite el logro de resolución al problema.

Trabajo en equipo: capacidad que tiene un individuo para trabajar juntamente con otros colaboradores de forma certera y organizada, para lograr esto posible todos los

miembros deberían dejar a un costado sus aspiraciones personales y trabajar en conjunto y así llegar a la meta final. Dicho de otra forma, se afirma que es la capacidad de trabajar en equipo de un colaborador, considerando las ideas de sus compañeros para así plasmarlo en una sola y ejecutarla con el mismo objetivo, no existen discriminaciones en ella todos acotamos y colaboramos con el mismo entusiasmo que el otro. Si uno del equipo flaquea frente al objetivo todos apoyan y se encaminan hacia la meta.

Por otro lado, Según Drucker, (2015). artículo versión en inglés indica que las funciones de los colaboradores son todas aquellas actividades que se le asignen al colaborador en el momento de ocupar un cargo (motivación, adecuación al clima laboral, reconocimiento del trabajo, participación de los empleados, formación de desarrollo profesional.), Las cuales deben ser realizadas de forma eficiente. (pp. 85-86). Para ello debe tener en cuenta ciertos factores para así mantener al colaborador activo con ganas de cumplir los objetivos de la corporación entre ellos tenemos: la motivación hacia el personal, en donde un factor que puede jugar a favor es la parte monetaria ayudara en función del progreso y un segundo factor es donde el personal ha de contar con su propia motivación es decir una motivación intrínseca que viene desde sí misma y eso solo se lograra con un adecuado ambiente laboral. Otro factor que es muy interesante es la adecuación al ambiente de trabajo ya que si un trabajador ocupa un nuevo puesto de trabajo y siente que no hay posibilidades de superación o no cumple sus expectativas entonces es un personal que no durara en la empresa. Cuando una empresa trabaja a base de objetivos el trabajador se esforzará y dará todo de sí mismo para hacer realidad esa meta, pero siempre y cuando también haya reconocimiento por parte de la organización. La formación y desarrollo profesional otro factor que se manifiesta en las funciones a desarrollar ya que un personal que aprende cada día será un profesional motivado. La participación del empleado hará que este se sienta con el control y planificación en las tareas a desarrollar.

Si vemos la segunda dimensión comportamiento el autor Pernía y Carrera (2014), Considera todas aquellas atribuciones y comportamientos que expresa el colaborador ante las funciones que se le ha asignado. (p. 48). tenemos: Habilidades: son las cualidades que muestra un colaborador para hacer bien las cosas de forma rápida y eficiente teniendo ventaja frente a sus compañeros, esta habilidad normalmente se presenta cuando el trabajador se encuentra ante una incidencia y tiene que resolver el problema previo análisis rápido para que a continuación lo ejecute y así lograr un excelente trabajo. Actitud: comportamiento que

utiliza una persona para llevar a cabo sus labores, es una manera de actuar frente a la motivación biológica direccionada a cumplir un fin. Compromiso: El colaborador puede trabajar independientemente cuando logra las expectativas del empleador de da cuanto actúa y hace las cosas sin necesidad de indicaciones, muestra desenvolvimiento frente situaciones en problema.

Con respecto a la tercera dimensión rendimiento el autor Pernía y Carrera (2014), señala que es la escala de rendimiento que muestra el colaborador frente a sus labores, y por ende se medirá también la eficiencia con las que las realiza, se tomará en cuenta su eficiencia y efectividad, para llevar a cabo sus funciones. (p. 48). Y a su vez menciona: Eficiencia: competencia que adquiere un colaborador para disponer de algo y conseguir un efecto deseado.

Por su parte Fernández, Ríos y Sánchez (1997), nos indica que el rendimiento es la “expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistemas o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos. (p.62). Para poder entender mejor menciona que la Eficacia: es la capacidad de obtener el efecto deseado de los objetivos, haciendo uso de la eficiencia. En otro punto de vista la Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno. En términos generales eficacia se basa más que todo en los resultados mientras que la eficiencia es la manera de cómo fueron utilizados los recursos a menor recursos y mayor resultados mejor ira funcionando una corporación. Efectividad: viene hacer lo que se obtiene de la eficiencia y la eficacia que los objetivos establecidos se alcancen.

Veamos el punto de vista de Oriordan, (2017). Artículo versión en inglés donde afirma que. “El desempeño deficiente en el trabajo a menudo surge de una clara tolerancia por parte de los empleados hacia su comodidad en el área de trabajo y esto se debe a muchos factores que deben abordarse entre los gerentes y el personal y debe haber una planificación para mejorar y no una retrospectiva evaluación”. (p. 18). Es importante recalcar que los factores que implican el bajo desempeño laboral tiene k ser atendido por parte de gerentes y personal de bajo rango laboral e ir directo a una planificación de mejora tal como nos indica el autor antes mencionado

Por consiguiente, tenemos la teoría Sobre desempeño laboral según Robbins y Judge (2017), nos difiere que “Realizar el trabajo de modo eficiente y efectivo. [...]evaluar el desempeño de alguien nunca es tarea fácil, especialmente con empleados que no hacen bien su trabajo, pero los gerentes pueden hacer mejor esta labor mediante métodos que miden el desempeño laboral” (p.217). Acotando a la idea del autor el desempeño laboral es la realización del trabajo de una manera correcta para evitar futuros errores en la empresa ya que medir este desempeño no es sencillo como muchas veces lo pensamos por lo tanto los gerentes deben estar entrenados y capacitados para esta labor.

En relación a la primera dimensión desempeño de la tarea Robbins y Judge (2017), afirman que es llevar a cabo todas las obligaciones asignadas, las cuales contribuirán a alcanzar las metas de la empresa. (p.219)

Por otra parte, en la segunda dimensión indica la falta de productividad Robbins y Judge (2017), menciona que es cuando las acciones de los empleados afectan directamente a la empresa tales como robos, comportamiento agresivo, absentismo. Estas actitudes solo causan daños a la organización no logrando contribuir con la misma. (p.219).

Seguidamente en la tercera dimensión indica el civismo Robbins y Judge (2017), Hace alusión a toda acción que contribuye a la parte psicológica de la empresa y brinda ayuda para la ejecución de los objetivos y esto implica el comportamiento de los colaboradores y como es que se vienen llevando o apoyando entre ellos. (p.219). Para tener un punto de vista más específico podemos mencionar como ejempló a las acciones de un compañero de trabajo que tiene hacia el otro ayudándole en lo necesario para poder desempeñar mejor sus funciones.

Visto de otro punto según: Alles, (2016). Formulo que el desempeño laboral es realizar las actividades teniendo en cuenta la relación del puesto al que el colaborador intenta desempeñar, lo realizara bien o mal, pero algo ira en concordancia a el “ese algo” es el que ara que sobresalga en el puesto encomendado. La evaluación del desempeño no solo es para calcular salarios también para subir y perfeccionar resultados de la empresa y las acciones que más adelante muestren los colaboradores, beneficiándose ambas partes a la vez. (p. 27).

Sin embargo, también presentamos la teoría Sobre desempeño laboral de Koontz y Weihrich, (2017). “es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Esta definición puede aplicarse a la productividad de las organizaciones, administradores, personal staff y operarios” (p. 708). Considerando este concepto entendemos que la productividad tiene una estrecha relación con los insumos que al final se transforman en producto y para ellos es necesario evaluar el grado de desempeño que dan los colaboradores tanto administradores como operarios para llegar al fin u objetivo establecido.

Presenta la primera dimensión eficacia el autor indica que son todas aquellas metas trazadas durante un periodo y que al final se llega a alcanzar de acuerdo a los establecido. Koontz & Weihrich, (2017, p.709).

Seguidamente tenemos la segunda dimensión eficiencia que se realizará cuando se llegue a alcanzar las metas utilizando todos los recursos posibles Koontz & Weihrich (2017, p.709). Del mismo modo, el rendimiento laboral, un término acuñado por Ying (2016), articulo en versión ingles citado en Ashford & Cummings, 1983, sostiene que el desempeño de individuos y grupos, específicamente, es através de la clarificación de roles, la mejora de la autoeficacia y el establecimiento de contingencias de recompensa. comportamiento y aumentar los procesos de control de autorregulación. (p.30). Agregando a la acotación del autor los resultados positivos en un alto rendimiento del personal se debe cuando cada uno de ellos tiene totalmente claro su rol en el equipo, siendo autosuficiente para poder laborar sin dificultades y ayudar a cumplir los objetivos en corto tiempo.

A esto se suma la teoría de Morten, (2018). Articulo versión en inglés traducido al castellano, en el cual califica al desempeño laboral como el efecto del comportamiento ante un puesto, tarea o función, que dependerá del instrumento para medir su nivel entre la empresa y el empleado. (p. 24). Es decir que el desempeño de un colaborador será el resultado de su esfuerzo ante sus tareas o labores diarias y que esto también dependerá de cómo este la conexión entre jefe y colaborador

Visto de otro punto presentamos la teoría según James, (2018). Afirma que: desempeño laboral aquel aporte que un individuo da a una empresa y se manifiesta en un período de tiempo manifestándose en la eficiencia de la organización. (p. 270). El autor nos da a conocer

que cuando un personal entra a laborar y todo lo que en su momento el individuo aporte a la organización se llamara desempeño laboral y que esto se verá reflejado en su eficiencia de la organización para ellos se evaluarán diferentes conductas, del mismo individuo en diferentes tiempos.

De manera similar presentamos la teoría del autor Bersin, (2019). Afirma que: "el desempeño laboral es uno de los principios fundamentales de la psicología ya que se medirán metas, objetivos, desempeño, y es donde el individuo tendrá que hacer su máximo esfuerzo para alcanzarlos." (p.121). Es interesante el alcance del autor ya que los individuos centraran todas sus atenciones en cumplir sus metas hasta lograr las expectativas del empleador.

Ahora bien, en lo que refiere al problema general se ha planteado de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018? Y en cuanto a los problemas específicos tenemos: ¿Qué relación existe entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018?, ¿Qué relación existe entre los factores externos el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018?, ¿Qué relación existe entre la compensación el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018?

En cuanto a la justificación teórica la presente investigación se consideró las teorías ya existentes en cuanto a las variables de estudio, por lo tanto, consideramos la teoría de Chiavenato (2017), para la variable rotación del personal y de Pernía y Carrera (2014), para la variable desempeño laboral, quienes han tomado estas variables conjuntamente con sus dimensiones a tratar. Estos autores acotan al estudio a través de sus dimensiones ajustándose a la realidad problemática, por lo tanto, aportara conocimientos acerca de la vinculación entre rotación del personal y desempeño laboral.

Respecto a la Justificación metodológica esta investigación es interesante porque ayuda a la elaboración del instrumento de medición de las dos variables buscando su relación en rotación del personal y desempeño laboral, se hará uso del cuestionario, Likert, entrevistas, es así que ayuda como referencia para futuras investigaciones con problemática similar. Metodológicamente proponemos la implementación de un instrumento de recolección y que se enfocara netamente en el personal de farmacia, se propone realizar observación dirigida

o entrevista a profundidad y así buscar como punto número uno las necesidades nuevas que aún no se ha logrado satisfacer de forma correcta por parte de la empresa, es así, que dicha información se trabajara directamente con el personal, se aran propuestas y se crearan estrategias involucrándonos directamente con el proceso para así lograr confiabilidad de los participantes y se entregara al área de recursos humanos para su evaluación e implementación.

De acuerdo a la justificación práctica se dará importante aportación a la clínica internacional en cuanto a la relación que existe entre la variable rotación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores, tiene como finalidad disminuir el grado de rotación de los colaboradores ayudando a definir claramente cada uno de los puestos y así lograr retener el talento, invirtiendo capital para mejorar la selección del personal, vinculado a mejorar su rendimiento en las diferentes funciones asignadas; con la información brindada la empresa podrá tomar ciertas medidas para su conveniencia y poder mejorar puntos que han venido pasando por alto y que muchas veces resultó perjudicial para sí misma. Es así que, también servirá de información para diversas empresas y futuros investigadores que presenten obstáculos con respecto a las variables de estudio.

Para la justificación social aportara información de un adecuado control en la rotación del personal se beneficiará la empresa y los trabajadores por lo que se estudiara los motivos que le impulsa a su personal a retirarse de la empresa y los puntos del porque los trabajadores no tienen un desempeño de acorde a su potencial actualmente. También se beneficiarán los estudiantes de la universidad cesar vallejo y otros investigadores con estudios similares. Lo que se brindara en cuanto al aporte de manera social será toda información obtenida y referida a los colaboradores de farmacia así ellos tengan la tranquilidad de laborar sin incertidumbre pues tendrán sus funciones bien definidas y logran trabajar en un ambiente libre de incertidumbre y en un solo objetivo creando buenas relaciones entre distintas y así salir beneficiado los pacientes e incluso la sociedad.

Referente a la hipótesis general se ha planteado de la siguiente manera: existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018; y las hipótesis específicas las siguientes: Existe relación entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica

Internacional San Borja, 2018; Existe relación entre los factores externos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018; Existe relación entre la compensación y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018.

Por lo tanto, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018; y los objetivos específicos son: Determinar la relación entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018; Determinar la relación los factores externos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018; Determinar la relación entre la compensación y el desempeño laboral área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018.

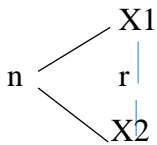
II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se caracteriza por tener un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal en donde no manipularemos las variables tan solo las observaremos.

En cuanto a los autores, Hernández, Fernández y Baptista (2018), propusieron que: Una investigación no experimental, es en donde no se manipula intencionalmente a las variables, solo se observan y analizan en su contexto natural, es decir; son estudios donde se observan los fenómenos tal como se dan, para luego ser analizados por ello, luego de establecerse el alcance de la investigación, se optará por emplear un diseño de investigación no Experimental. (p.150). El diseño en la investigación fue no experimental, de corte transversal (porque los objetivos generales y específicos están relacionados al análisis del nivel de las variables, mediante la recolección de datos en un punto específico).

Esquema:



n: Muestra

X1: Rotación

X2: Desempeño laboral

R: Relación entre el desempeño laboral y rotación del personal.

Es así que, la investigación es correlacional ya que ayudó a medir una posible relación que llegue a existir entre nuestras dos variables y corte transversal ya que gracias a una autoevaluación se ve el nivel de desempeño y rotación de los colaboradores siendo medible por única vez.

De acuerdo a la operacionalización Muhammad, (2015). Artículo versión en inglés indica que: “la opracionalización de variables consiste en determinar el método mediante el cual se medirán o analizarán las variables”. (pág. 201). La operacionalizacion de las variables es el medio que ayudara a la investigación a medir las variables y así nos permita medir los conceptos y dimensiones es así que, utilizaremos un instrumento de confiabilidad y valides.

Además, Carrasco, (2016). Indica que, Es el medio por el cual se obtendrán los datos reales de procedimientos empíricos y que ayudara a la confirmación de la hipótesis y al mismo tiempo al problema formulado.” (p. 220). Hace referencia a la obtención de los indicadores, técnicas o instrumentos que nos permita medir las variables de forma directa, es así que, se sugiere describir cuidadosamente todo criterio que ayuden a la evaluación y medición de las variables de estudio y la información de que se recopile durante el análisis de estudio. Hay que destacar el punto de vista de Kerlinger, (2014). Donde manifiesta que, “las variables visto desde un punto de problema de investigación protagonizan distintos conceptos por lo tanto estas deberán ser evaluadas tanto conceptual y operacional.” (p.31). Acotando a la idea del autor, indica que las variables de operacionalización son vistas de distintas formas por los científicos y estudian diferentes campos del área de la investigación a realizar y que muchos de ellos son vistas como parte de los problemas donde toman el nombre de una propiedad y que a menudo contienen diferentes tipos de valores.

En cuanto a las variables X & Y procedemos a definir cada una de ellas: En donde X es la rotación del personal y para ello se presenta al autor base Chiavenato (2017), indica que es “El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. En toda organización saludable la rotación debe ser pequeña [...] debe haber mayores entradas que salidas para acrecentar resultados” (p.41). Es así que la definición operacional para la variable rotación fue evaluado mediante un cuestionario, utilizando la escala de Likert con cinco categorías a través de una encuesta. En cuanto a la variable Y: Desempeño laboral Pernía y Carrera (2014), indican que “Es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad” (p.35). por lo tanto, la definición operacional para la variable desempeño laboral fue evaluado con un cuestionario, utilizando la escala de Likert con cinco categorías a través de una encuesta.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable (1) rotación del personal

Título	Variable	Definición operacional	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Escala	Tipo de escala
“ Variable X”	Variable Independiente Rotación del personal	La rotación del personal adecuada ayuda a la empresa en el logro de los resultados para lograr el propósito de la investigación se utiliza cuestionario con escala de Likert y hacer las encuestas respectivas a los trabajadores y para lograr los resultados se hace uso del SPS y luego hacer la interpretación.	Chiavenato (2017) propuso que: El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. En toda organización saludable la rotación debe ser pequeña [...] debe haber mayores entradas que salidas para acrecentar resultados (p.41).	Factores internos	Cambio de puesto	1;2;3	Escala de Likert	ordinal
					Ascenso	43		
					Ambiente laboral	5;6;7		
					Tipo de supervisión	8;9;10;11;12		
				Descenso	13;14;15	En desacuerdo (2)		
				Familia	16;17;18;19:			
				Factores externos	Viaje	20;21;22	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
					Formación extra laboral	23;24;		
					Otro trabajo	25;26		
				Compensación	Jornal	27;28	De acuerdo (4)	
Bono	29							
Beneficios sociales	30	Totamente de acuerdo(5)						

FUENTE: La investigadora

Tabla 2.

Operacionalización de la variable (2) Desempeño laboral

Título	Variable	Definición operacional	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Nº de Ítems	Escala	Tipo de escala
“ Variable Y”	Variable dependiente Desempeño laboral	De acuerdo al desempeño laboral estos serán evaluados por sus sub variables o dimensiones. Donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario con alternativas de tipo Likert, luego de la obtención de información se realizarán mediante encuestas se analizarán en el programa de SSP.	Pernía y Carrera (2014), señalaron que “es el rendimiento laboral y la actuación que el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad” (p.35)	Funciones	conocimiento del trabajo	1;2	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo(5)	ordinal
					capacidad de análisis	3;4		
					resolución de problema	5;6		
				comportamiento	trabajo en equipo	7;8;9		
					habilidad	10;11;12;13		
					actitud	14;15;16;17		
				Rendimiento	compromiso	18;19;20;21		
					eficiencia	22;23;24		
					eficacia	25;26;27		

FUENTE: La investigadora

2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Con respecto a la población y muestra viene hacer todo aquello que está conformado por diferentes elementos sujetos a investigación según la necesidad del investigador y tenemos los conceptos de los teóricos: Para el autor, Parra (2019), define que es el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés en la investigación. (p. 15). A la vez, Galmés (2017), es un conjunto de elementos. Estos elementos pueden ser muy variados: explotaciones agrícolas, hogares, personas, segmentos de área, etc. estos elementos son, generalmente, la unidad de información, o están estrechamente vinculados a ella. (p. 11). Por otro lado, Baena (2017), indicó que si la población es pequeña deben estudiarse todos sus miembros, pero si es grande se encoge y separa una muestra representativa. (p. 77). La población estuvo constituida por todos los colaboradores que trabajan en el área de farmacia, dentro de ella tenemos al personal administrativo (almacén de farmacia), sub áreas, químicos farmacéuticos, farmacia de emergencia, farmacia de hospitalización, farmacia ambulatoria, farmacia de sala de operaciones, que hacen que la farmacia funcione. En consecuencia, la población fue de 64 colaboradores actuales, que están registrados en la planilla de la clínica internacional, durante el tiempo de aplicación del presente estudio. Además, Hernández (2018), sostuvo que “Solo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) de universo o la población” (p. 172).

De acuerdo a la muestra se consideró censal ya que se conoce el 100% de la población además es un numero manejable donde universo, población y muestra presentan mismo número de sujetos. En este sentido Ramírez (1997), establece la muestra censal a aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. (p.190). Es así que, se eligió trabajar con toda la población de 64 colaboradores de la clínica internacional san Borja y la cual se aplicó la técnica de la encuesta. Criterio de inclusión: se consideró a todos los trabajadores que laboran en el área de farmacia como técnicos farmacéuticos y que están en planilla, durante el periodo que se realizó la investigación. Ahora bien, Ibáñez (2011), requiere un análisis previo de la plantilla como parte de la gestión del talento. (p.88). Para incluir a la muestra se cercioró según planilla, que el trabajador este bajo este régimen cumpliendo todo requisito de la gestión del área de recursos humanos solo así se procede con el criterio de inclusión.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad se tiene los siguiente: Técnicas de recolección de datos según Bernal (2017), propuso que: Las técnicas de recolección de datos. Es el uso de una diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista con el fin de desarrollar sus sistemas de información. Ejemplo la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos, entre otros. (p. 244)

Así mismo, Méndez (2016), comento sobre: La recolección de información mediante la encuesta se hace por medio de formularios. Los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se puedan investigar por métodos de observación [...] la encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación. (p. 248). Al respecto, Tamayo (2017), infirió en que “La técnica como la encuesta recoge información directa o indirecta formulando preguntas, las cuales son llenadas por un empadronador frente a quien responde” (p. 84). Es así que, se utilizó una técnica llamada encuesta, aplicando instrumentos de medición para las dos variables de estudio

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

En lo que concierne a instrumentos de recolección de datos tenemos que fue el cuestionario tipo likert, conformado por 64 interrogantes que se formularon en base a los indicadores de las variables. Mismo que fueron medibles por medio de la escala ordinal. La jerarquía de respuesta: (Likert): 1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo.

Para la validación y confiabilidad de datos la herramienta de validación acata a juicio de expertos para una mejor confiabilidad siendo profesionales de la escuela de administración de la UCV: (1 metodólogo y 1 temático) con el fin de autorizar el nivel de autenticidad del instrumento y nos respaldamos con los siguientes teóricos: Ruiz (2016), donde define que “Se aplica la prueba estadística Alfa de Cronbach del programa SPSS, para ambas variables del proyecto, la confiabilidad se define, como el grado en que un instrumento es consistente para medir las variables en estudio” (p.321)

2.5 Procedimiento

Por lo tanto, para medir la correlación de Rho spearman ya que está es una técnica bivariada que son empleadas en situaciones donde el investigador quiere investigar representaciones de la información que permitan establecer similitud entre las variables para tipificar lo que sucede con los datos (Fernández, Hernández Y Baptista, 2018, p. 305). Donde hacen mención a los rangos y magnitudes para ver los grados en donde ayuda a ubicarnos y ver nuestro grado de fiabilidad de las variables. El grado de fiabilidad de la investigación se ubica en ,678 la cual indica que la correlación es positiva considerable.

Tabla 3.

Rangos y magnitudes

Rango	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014.

2.6 Método de análisis de datos

Por otro lado, el método de Análisis de Datos Según Donald, (2019). Indica que: “El análisis de datos consiste en realizar las operaciones a las que el investigador remitirá los datos para lograr los objetivos del estudio”. (p. 301). Es así que: para comprobar la hipótesis, se hizo una estadística inferencial de todos los datos, para ello se procederá a realizar las pruebas respectivas

a través de los validadores respectivos como las tablas cruzadas, pruebas de correlación y Rho de Spearman.

En cambio, para los métodos de análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva. Autores como Hernández, Fernández, & Baptista (2018), Señalan en su libro que “[...] la estadística descriptiva es un procedimiento que nos permitirá cuantificar lo observado, los datos obtenidos de las variables nos permitirán relacionarse entre sí” (p.6). Por otro en la investigación se utilizó la estadística inferencial donde Salazar, P. y Castillo, G. (2018). Señalan al respecto que “la estadística inferencial analiza o investiga a una población, valiéndose de los datos y resultados que se obtienen de una muestra.” (p.14). Es así que, con la estadística inferencial nos apoyaremos para analizar la contratación de hipótesis ya que nos ayuda a obtener conclusiones generales de la población. Se recolectó los datos a través del cuestionario y con la ayuda del programa SPSS Statistics 22.00, se procedió a validar los resultados para luego ser analizado mediante tablas cruzadas y porcentajes que ayuden a determinar la relación entre las dos variables.

Tabla 4

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable Rotación del personal

Nº Items		□	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 10	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 11	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 12	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 13	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Fuente: *la investigadora*

Tabla 5

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken desempeño laboral

N° Items		□	DE	V Aiken
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 1	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 2	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.00	1.00
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 3	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 4	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 5	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.71	0.83
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 6	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 7	Pertinencia	3.5	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 8	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 9	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.71	0.83
Item 10	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.71	0.83
	Relevancia	4	0.71	0.83
Item 11	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83

Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 13	Relevancia	3.5	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 15	Relevancia	3.5	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 16	Relevancia	4	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.00	1.00
Item 17	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.71	0.83
Item 18	Relevancia	4	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	4	0.71	0.83
Item 19	Relevancia	4	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.71	0.83
Item 20	Relevancia	4	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 21	Relevancia	4	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 22	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83

Item 24	Relevancia	4	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.00	1.00
Item 26	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 27	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.71	0.83
	Claridad	4	0.71	0.83
Item 28	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 29	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 30	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Fuente: *La Investigadora*

Es así que, la Confiabilidad visto desde el punto de vista de Namakforoosh, (2015), “indica precisión y exactitud de los procesos de medición, no obstante, una medición es confiable cuando se puede ofrecer resultados consistentes” (p.227).

Desde otro punto de vista Hamed, (2016). Artículo versión en inglés afirma que: “es un instrumento con un alto grado de precisión, exactitud a la hora de medir una variable, se dice de otra manera, un instrumento que permite medir repetidamente un mismo sujeto y producir resultados similares”. (p. 48). Es así que, el autor nos da a entender que la confiabilidad es todo instrumento que nos va a permitir medir las variables de cierto modo que genere precisión, exactitud y esto va a ocurrir la cantidad de veces que deseamos medir siempre obtendremos un mismo resultado.

En cuanto a la fiabilidad de la variable rotación del personal se alcanzó 0, 714 de confiabilidad Alfa de Crombach con el programa SPSS que se realizó a los 64 trabajadores a través de un cuestionario esto nos permitió conocer la estabilidad de los Ítems. Fiabilidad de la variable desempeño laboral se alcanzó 0, 744 de confiabilidad Alfa de Crombach con el programa SPSS que se realizó a los 64 trabajadores a través de un cuestionario esto nos permitió conocer la estabilidad de los Ítems.

2.7 Aspectos éticos

Además, consideramos aspectos éticos que ayudan a la investigación a tener una mejor credibilidad y para ello Bernal (2017), menciona y define que “Al decir ética de la ciencia, es hablar sobre aquellas ideologías que se deben utilizar de forma correcta, sin que se cometa actos incorrectos o inapropiados, que perjudiquen a la investigación” (p. 18). Por medio de las normas APA y la utilización de citas textuales dadas por los diferentes autores se procede a ejecutar el estudio, por tanto, esta investigación presenta veracidad, compromiso de la no alteración de datos, tanto por el lado de la institución como por lado de los datos de los teóricos y persiguiendo los lineamientos éticos conservado la propiedad intelectual de los trabajadores que hicieron partícipes en la investigación.

III. RESULTADOS

Para el análisis e interpretación de resultados se describió los resultados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable. Este capítulo describe los resultados obtenidos de la investigación tal como se mencionó anteriormente y que a continuación pasamos a detallar: Tablas cruzadas de variables rotación del personal y desempeño laboral.

Tabla 6.

Distribución de frecuencia para Rotación del personal y Desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL				
		Baja	Regular	Alta	Total	
ROTACION DEL PERSONAL	Baja	Recuento	7	2	0	9
		% del total	10,9%	3,1%	0,0%	14,1%
	Regular	Recuento	11	18	0	29
		% del total	17,2%	28,1%	0,0%	45,3%
	Alta	Recuento	0	16	10	26
		% del total	0,0%	25,0%	15,6%	40,6%
	Total	Recuento	18	36	10	64
		% del total	28,1%	56,3%	15,6%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Interpretación:

En la tabla 6, observando las variables de forma independiente se afirma que la rotación del personal es regular en un 45.3% al igual que el desempeño laboral lo es con un 56.3 %. Es así que el objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia san Borja 2018; mediante los resultados se indica que cuando la rotación del personal es alta el desempeño laboral será alto en 15,6%, por consiguiente, si la rotación del personal es regular el desempeño laboral será regular en un 28,1%, si hay una baja rotación de personal el desempeño laboral es baja en un 10,9.

Tabla 7.

Distribución de frecuencia para factores internos - desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL				
		Baja	Regular	Alta	Total	
	Baja	Recuento	11	6	1	18
FACTO		% del total	17,2%	9,4%	1,6%	28,1%
RES	Regular	Recuento	6	16	0	22
INTERN		% del total	9,4%	25,0%	0,0%	34,4%
OS	Alta	Recuento	1	14	9	24
		% del total	1,6%	21,9%	14,1%	37,5%
Total		Recuento	18	36	10	64
		% del total	28,1%	56,3%	15,6%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Interpretación:

En la Tabla 7, se observa que los factores internos son altos en un 37.5% mientras que el desempeño laboral es regular en 56.3%. En tanto como primer objetivo específico es identificar la relación entre los factores internos y el desempeño laboral de la clínica internacional sede san Borja 2018, mediante los resultados podemos indicar que los factores internos y el desempeño laboral son altos en un 14.1% por tanto los factores internos y el desempeño laboral es regular en un 25,0%, además también se dirá que los factores internos y el desempeño laboral es bajo cuando sea 17.2%.

Tabla 8.

Distribución de frecuencia para factores externos - desempeño laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			
			Baja	Regular	Alta	Total
FACTOR	Baja	Recuento	5	3	0	8
		% del total	7,8%	4,7%	0,0%	12,5%
ES	Regular	Recuento	11	28	4	43
		% del total	17,2%	43,8%	6,3%	67,2%
EXTERN	Alta	Recuento	2	5	6	13
		% del total	3,1%	7,8%	9,4%	20,3%
OS	Total	Recuento	18	36	10	64
		% del total	28,1%	56,3%	15,6%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Interpretación:

En la Tabla 8, se observa que los factores externos son regulares en un 67,2% al igual que el desempeño laboral con un 56,3%. Es así que el segundo objetivo específico es identificar la relación entre los factores externos y el desempeño laboral de la clínica internacional sede san Borja 2018, mediante los resultados podemos indicar que los factores externos y el desempeño laboral son altos en un 9,4% por tanto los factores internos y el desempeño laboral es regular en un 43,8%, además se dirá que los factores externos y el desempeño laboral es bajo cuando sea 7.8%.

Tabla 9.

Distribución de frecuencia compensación - desempeño laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			
			Baja	Regular	Alta	Total
COPEMP	Baja	Recuento	6	2	1	9
ENSACI		% del total	9,4%	3,1%	1,6%	14,1%
ÓN	Regular	Recuento	9	22	4	35
		% del total	14,1%	34,4%	6,3%	54,7%
	Alta	Recuento	3	12	5	20
		% del total	4,7%	18,8%	7,8%	31,3%
Total		Recuento	18	36	10	64
		% del total	28,1%	56,3%	15,6%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Interpretación:

En la Tabla 9, se observa que la compensación es regular en un 54,7% y el desempeño laboral regular en un 56.3%. El tercer objetivo específico es identificar la relación entre la compensación y el desempeño laboral de la clínica internacional sede san Borja 2018, mediante los resultados podemos indicar que la compensación y el desempeño laboral son altos en un 7,8% por tanto los factores internos y el desempeño laboral es regular en un 34.8,8%, además se dirá que la compensación y el desempeño laboral es bajo cuando sea 9,4%.

Contratación de hipótesis general

Tabla 10.

			ROTACIÓN DEL PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ROTACIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 64	,678** 64
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,678** 64	1,000 64

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

Fuente: Propia

H0: No existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

H1: Existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

Con evidencias suficientes se acepta la hipótesis principal y el índice de correlación, así mismo, no se rechaza la hipótesis alterna. Ya que el valor significativo es de 0.000 y el índice de correlación haciende a 0.678 afirmamos que hay una correlación media entre variables. Según Hernández, Fernández, Baptista tabla 3.

Con respecto a la contratación de hipótesis específicas se procede a detallar a continuación:

Tabla 10.

Correlaciones factores internos – desempeño laboral

		FACTORES INTERNOS	DESEMPEÑO O LABORAL
Rho de Spearman	FACTORES INTERNOS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,567**
		N	.
		N	,000
	DESEMPEÑO O LABORAL	Coeficiente de correlación	64
		Sig. (bilateral)	64
		,000	1,000
		,000	.
		N	64
		N	64

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

Fuente: Propia

H0: No existe relación entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

H1: Existe relación entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

Se halló evidencias necesarias para aprobar la hipótesis específica y el registro de correlación, es así que no se niega la hipótesis alterna. Ya que se encontró una correlación de 0.567, y se afirma que existe una correlación positiva media entre variables. Según Hernández, Fernández, Baptista tabla 3.

Tabla 11.

Correlaciones factores externos y desempeño laboral

			FACTORES ESTERNOS	DESEMPEÑO O LABORAL
	FACTORES EXTERNOS	Coeficiente de correlación	1,000	,399**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	64	64
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	64	64

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

Fuente: Propia

H0: No existe relación entre los factores externos y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

H1: Existe relación entre los factores externos y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

Con evidencias suficientes se acepta la hipótesis específica conjuntamente con el índice de correlación, es así que la hipótesis alterna no se rechaza. Con un índice de correlación de 0.399 se afirma que la correlación es positiva débil entre las variables. Según Hernández, Fernández, Baptista tabla 3.

Tabla 12.

Correlaciones compensación y desempeño laboral

		COMPENSAC IÓN	DESEMPEÑ O LABORAL
Rho de Spearman	COMPENSA CIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,309*
		N	.013
	DESEMPEÑ O LABORAL	Coefficiente de correlación	64
		Sig. (bilateral)	64
		N	,309*
		,013	1,000
		64	.013
		64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: propia

H0: No existe relación entre compensación y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

H1: Existe relación entre compensación y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.

Conforme al análisis de las estadísticas en lo que confiere a la hipótesis, se expresa la evidencia necesaria para aprobar la hipótesis específica en conjunto con el índice de correlación, es así que no se niega aquella hipótesis alterna. Ya que se tiene como valor de significancia 0.000 y el índice de correlación es de 0.399 cuyos valores dan como resultado una correlación positiva débil esto es según Hernández, Fernández, Baptista tabla 3.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Internacional sede San Borja lima-2018. Al igual que se buscó determinar la relación entre las dimensiones de la variable rotación del personal, teniendo las siguientes: factores internos, factores externos y compensación determinados por el autor base Chiavenato (2017), todas ellas con la variable desempeño laboral.

Durante el desarrollo el mayor obstáculo fue llevar a cabo las encuestas porque los colaboradores no trabajan todos en un solo horario, ellos se encuentran en turnos rotativos y algunos de ellos solo vienen 4 veces a la semana de acuerdo a su horario establecido, es así que se tuvo que realizar en días diferentes y turnos diferentes una parte se realizó en la mañana, otra en la tarde y al día siguiente a los trabajadores de la noche siendo un poco complicado realizar a todos juntos en un solo momento, es por ello que se coordinó con la jefatura de farmacia en este caso la Dra. Carmen Borja para obtener el permiso y tener acceso a los trabajadores.

Los cuestionarios que se emplearon fueron seleccionados y acoplados por ejemplos validados y ejecutados en los distintos campos y áreas, por otro lado, también pasaron a ser validados por expertos de la Universidad Cesar Vallejo, dando como aprobado a 0.77 para la variable I y 0.83 para la variable II, para una mejor validez paso a través del alfa de crombrach donde adquirió un 0.714 para la variable I y 0.744 variable II, de esta manera probamos el grado de fiabilidad de los instrumentos que nos ayudaron a esta investigación.

Las teorías empleadas en la investigación han sido examinadas desde el punto de vista del problema y considerando el contexto, que atraviesan los colaboradores de la farmacia en Clínica Internacional. por tanto, esta investigación se puede poner en práctica en organizaciones nacionales e internacionales porque es una realidad que atraviesan los colaboradores del área de farmacia, cambios repentinos de puestos, bajo salario, supervisores que no saben tratar bien a los subordinados, bajo compromiso por parte de los colaboradores hacia la misión de la empresa, etc. Perjudicando el desempeño laboral de los colaboradores haciendo que este no sea optimo y un colaborador solo de un 50% de su capacidad.

Los resultados arrojan que los trabajadores de la clínica internacional califican a la rotación del personal como alta en un 40.6% mientras que otro grupo los califica como regular

en un 45.3% pero se tiene a un grupo que lo califica como una rotación baja en un 14.1%. En otro lado obtuvimos que los mismos colaboradores indicaron que el desempeño laboral es alto en un 15.6%, regular en un 56.3% y bajo en un 28.1%.

Examinando la tabla cruzada de ambas variables, los mayores porcentajes se centran en la diagonal principal de los resultados, esto indica que cuando haya una rotación alta el desempeño laboral alcanzara en un 15.6 %, si la rotación baja y es regular el desempeño se mostrara en ascenso en 28.1%, en tanto si disminuye la rotación y llega a ser casi nula habrá el desempeño bajo por parte de los trabajadores y se demuestra con un 10.9%, entonces queda demostrado si el personal se estanca y no hay rotación podrá fiarse y tan solo trabajar por necesidad.

Se presenta resultados similares a los obtenidos por algunos estudiadores que presentamos como antecedentes en nuestro estudio, a nivel internacional a Rubio y Villarán (2017) en donde obtuvo el Rho Spearman ($Rho=0.800$) que demuestra que existe correlación eficaz considerable para la rotación del personal y su incidencia con el desempeño laboral de la corporación Fíales Ecuador , Sig. (Bilateral) = 0.000; ($P \leq 0.05$); como segundo antecedente a Cancinos (2015) obteniendo el Spearman ($Rho=71.15\%$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), de igual forma nos muestra que existe una correlación considerablemente aceptable entre la rotación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores que laboraron en el azucarero en Guatemala, como un tercer antecedente tenemos a Haro (2014) que en el spearman fue igual a ($Rho=0.951$) demostrando un nivel de correlación perfecta según tabla 3, entre las variables rotación del personal y su relación con el desempeño laboral *en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. Universidad técnica Ambato*”, Ecuador. En lo nacional presentamos a Miller (2016) y su valor de Spearman que obtuvo igual a ($Rho=0.798$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), demostrando claramente una correlación positivamente considerable entre la rotación del personal y su influencia en la productividad del área de créditos grupales de compartamos financiera de la ciudad de Trujillo y a continuación tenemos a Acuña (2017) con el Spearman igual a ($Rho=0.594$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$): donde su nivel de correlación positiva media entre la rotación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky's en el distrito de los olivos lima Perú, por ultimo presentamos a Domínguez & Sánchez (2016) y su Spearman igual a ($Rho=0.752$), presentando una correlación positiva considerable

entre la variable *rotación del personal y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo*. Todos los resultados dados por los tesisistas quedan demostrados en sus pruebas de significancia realizadas y con su correlación de spearman demuestran que la relación si existe entre rotación del personal y desempeño laboral tanto en el contexto internacional y en lo nacional con escenarios distintos, tales como empresas privadas, empresas públicas, familiares.

Detallando el producto obtenido sobre las dimensiones de la variable I de manera independiente los factores internos se consideran altos con 14.1% , seguido de la dimensión factores externos con un 9.4%, así mismo la dimensión compensación con un 7.8% de alto; estos resultados nos indican que la clínica en la actualidad presenta un porcentaje significativo en cuanto a su rotación de personal por otro lado el desempeño laboral de su colaboradores viene siendo regular razones por la cual la clínica internacional de san Borja deberán mejorar y trabajar arduamente reforzando y fortaleciendo aspectos que incurran al mejor desempeño de los colaboradores.

Por otro lado, se observa los más altos puntajes en una rotación regular y un desempeño laboral regular con un 34.4% seguido de los factores internos 25.0%, factores externos en un lugar de 43.8% y las compensaciones en un 34.4%. donde se puede analizar que es una organización con problemas de importancia según Chiavenato (2017) en toda organización saludable tiene que existir un porcentaje mínimo de rotación del personal para que así esté en constantemente en crecimiento, pero las entradas deben ser menor que las salidas. (p.44). entonces comprobamos lo establecido por el autor, lo que también es preocupante es el desempeño laboral, la empresa deberá de poner más énfasis y mejorar ese punto clave y muy importante.

Los datos de evidencia de la tabla cruzada se igualan a los obtenidos en la interrelación de ambas variables de igual manera pasa con las dimensiones donde se demuestra con boto de los colaboradores haber considerado regular a la rotación del personal y en el desempeño laboral, lo mismo pasa para las dimensiones obteniendo un 56.3%; como mayor interrelación entre factores internos, factores externos y compensación, las tres dimensiones incluyendo la variable desempeño laboral arrojaron el mismo porcentaje.

Los resultados de correlación entre las dimensiones, vuelven a coincidir con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos pertenecen a la dimensión factores

internos ($Rho=0.567$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); y el más bajo a compensación ($Rho=0.309$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)). Lo cual se confirma que todas las dimensiones de rotación del personal están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable desempeño laboral.

Por último, si se compara los resultados de correlación según lo recolectado en estudios previos, podemos demostrar que el que se presenta en este proyecto es de similar resultado, para ello a continuación se expresa que Rubio & Villagrán (2017) en su tesis *rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales Ecuador*. Para lo cual utilizo la correlación de Rho de Spearman a) relación laboral tiene correlaciones significativas con el desempeño laboral en ($,514$); b) Capacitación mostro correlación significativa con el desempeño laboral ($,677$); c) Rotación obtuvo correlación significativa con el desempeño laboral de ($,470$); finalmente, d) Supervisión mostro clara correlación con desempeño laboral en un ($,710$). Miller (2016) en su tesis titulada *influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo Perú*, utilizo Rho de Spearman a) factores internos obtuvo relación significativa con el desempeño laboral en un ($,714$); b) factores internos obtuvo relación significativa con el desempeño laboral en un ($,578$); c) compensación también obtuvo relación significativa con el desempeño laboral en un ($,618$). También tenemos la investigación de Acuña (2017) en su tesis titulada *la rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky's en el distrito de Los Olivos, Perú*. Al igual que nuestra investigación realizada, uso de Rho de Spearman obtuvo que a) La rotación del personal se relaciona con la Eficacia laboral en un ($,739$); b) El desempeño laboral de los colaboradores se relaciona con la motivación del personal en un (0.616) pudiendo obtener una alta motivación seguido de un alto desempeño laboral.

Finalmente, se ratifica que se tiene las pruebas necesarias para afirmar que existe correlación entre las variables rotación del personal y desempeño laboral igual para el caso de las dimensiones.

V. CONCLUSIONES

Después de haber analizado y observado las estadísticas de la investigación en curso y en base a la información reunida sobre los trabajadores de la farmacia de clínica Internacional san Borja 2018, se anuncia las siguientes conclusiones.

1. Para la presente investigación se determina que existe una correlación positivamente considerable $Rho = 0.678$ Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) entre la rotación del personal y el desempeño laboral. Se justifica a través que la rotación sea considerada regular en un 45.3% por los colaboradores registrados en planilla como técnicos en farmacia y el D. L en un 56.3%. Es así que, al observar los resultados de correlación y significancia, se concluyó que no se rechaza la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre la variable I y II.
2. Sobre los factores internos y el Desempeño laboral se demuestra que existe una correlación positiva media con una significancia del $Rho = 0.567$, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$). fundamentando en que los colaboradores de farmacia de la clínica internacional consideran que los factores internos es alto en un 37.5% y el desempeño laboral regular en un 56.3%, esto significa que la jefatura, a través de los factores internos, han otorgado poder a los supervisores haciendo rotar a los colaboradores en diferentes puesto cada 3 a 4 días, decidir los asensos de personal que no merece a falta de capacidad quitando y bajando de categoría sin previo aviso despertando un pésimo clima laboral porque el colaborador siente que no le valoran en la empresa, en tanto, otra proporción de trabajadores no siente lo igual, ya que su desempeño no es el mejor, los equipos no están a la altura de los objetivos y poco o nada es su inversión en cuanto al desarrollo de habilidades.
3. En consecuencia, queda demostrado que existe una correlación positiva débil entre la dimensión Factores Externos y el D.L con un, $Rho = 0.399$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Nos basamos en que los colaboradores registrados en planilla de la farmacia de la clínica internacional San Borja consideran que los factores externos son regulares con 67.2% y que el D.L con 56.3%, esto significa que la clínica no es tan consistente e integrada en todas las áreas de farmacia, más de la mitad de colaboradores no están a total gusto en la clínica y cabe posibilidad a que la mayoría termine retirándose si ven ofertan embelesadoras (otro trabajo mejor, un viaje, etc) en el mercado.

4. Por último, se probó que existe una correlación positiva débil entre las dos variables (compensación y D.L) según el coeficiente spearman es $Rho = 0.309$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Estos resultados son justificados cuando los colaboradores manifiestan que la compensación es regular en 54.7% y el desempeño laboral también lo es en un 56.3%. Lo que significa que el salario y el desempeño laboral siempre van a ir de la mano si la empresa realiza un buen pago a los trabajadores por tanto el trabajador se desempeñara bien y si su salario no es buen compensado será lo contrario ellos no asumirán sus errores y seguirán trabajando únicamente por necesidad.

VI. RECOMENDACIONES

Demostrado la relación de las dos variables estudiadas de la farmacia de la clínica Internacional sede san Borja se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Las variables rotación del personal y desempeño laboral tienen una correlación positiva considerable, por ende, se reconoce que la rotación del personal que existe en la clínica internacional se manifiesta en el desempeño que muestran los colaboradores, es decir el rendimiento, evidenciado en el aliento, entusiasmo y absorción por las labores que hacen dentro de la empresa. Se recomienda implementar una de las estrategias más predominantes para poder controlar y evitar la rotación del personal que es un modelo de gestión del talento humano además de entrenar y capacitar al personal para así reducir la fuga de talentos, como aquellos resultados están directamente ligados a los costos y pueden perjudicar a la empresa entonces, cuanto más baja sea la rotación del personal, menores gastos se darán en entrenamiento y preparación del personal nuevo. Además, capacitar a los trabajadores para que se sientan valorados y tener un mejor desempeño que los gerentes y supervisores adquieran el compromiso de mantener al personal actualizado ya que el servicio que se ofrece es retribuido con ganancias para la empresa y como segundo paso y en base a la información recabada de los colaboradores la empresa debe de incorporar entrevistas de salida, en donde dé a conocer los motivos exactos por el cual el personal se llega a retirar, con el único objetivo de mejorar y potenciar las operaciones, no obstante llevar un seguimiento continuo y realizar comparaciones entre periodos para así no llegar a tener problemas mayores a último minuto.
2. Con respecto a los factores internos de la empresa se obtuvieron correlación positivamente media con la variable desempeño laboral es decir cuyos cambios de puesto, ascensos, descensos han malogrado indefinidamente al desempeño de los colaboradores por no haber ejecutado de acuerdo a las habilidades y capacidades entonces se recomienda a la empresa realizar evaluaciones minuciosas a los colaboradores aspirantes al nuevo puesto (considerar empleados por mérito o antigüedad) como también establecer un horario flexible evitando continuas rotaciones de los puestos y turnos de los colaboradores. Como segundo punto se

recomienda a los gerentes y supervisores prestar más atención a los empleados escuchar sus problemas y aspiraciones en relación al trabajo es bueno tener constantemente un dialogo con los colaboradores así ellos podrán expresar sus incomodidades sintiéndose parte del equipo y relativamente obtener un clima laboral adecuado.

3. En relación a la dimensión factores externos que obtuvo una correlación positiva débil con la variable desempeño laboral se recomienda aplicar mecanismos de control preventivo para el personal y así se sienta a gusto con su trabajo y no vea propuestas tentadoras que le obliguen a retirarse de la organización, así como: asegurando que todos estén en el puesto correcto, herramientas de acorde a sus funciones, reconocimiento y méritos, trato adecuado, oportunidades de crecimiento (línea de carrera), que no todo sea trabajo (planificar distracciones: una salida a algún lugar, actividades recreativas, caminatas).
4. Por ultimo tenemos compensación donde dio como resultado una correlación positiva media con la variable desempeño laboral se podría tomar como elemento principal en una relación de trabajo empleado-empleador por lo tanto se recomienda a la empresa implementar alternativas que vaya más allá de sus salarios como puede ser la ayuda de comida en el trabajo, posible trabajo remotamente, seguro médico familiar etc. Con aras de concebir una mejor atracción para el colaborador convirtiéndose su trabajo en la mejor oferta clara y diferenciada mejorando su compromiso y desempeño con la empresa.

Aplicar las encuestas a los trabajadores de la clínica internacional, tomar en cuenta otras áreas así se puede obtener distintas opiniones y posiblemente ayuden a conocer los problemas con más exactitud como por ejemplo el que atraviesa el área de farmacia.

REFERENCIAS

- Acuña, G. (2017). *“La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky’s”* S.A. (tesis de licenciatura). universidad cesar vallejo, lima, Perú.
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias*. Argentina: Ediciones Granica
- Allen, D. (2016). *Retención del talento, una guía para analizar y gestionar la rotación de empleados*. Estados Unidos. SHRM
- Arbex, N. (2014). *Informe de sostenibilidad*. Revista médica científica clínica internacional. Recuperado de https://www.clinicainternacional.com.pe/pdf/Informe_de_Sostenibilidad_2013.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3ra. Ed.). Mexico. Printed in Mexico
- Bernal, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bersin, J. (2019). *Employee Experience: Develop a Happy, Productive and Supported Workforce for Exceptional Individual and Business Performance*. USA: Croydon.
- Blokdyk, G. (2018). *Job Rotation*. EE. UU. Anders Frederiksen.
- Cancinos, A. (2015). *la rotación del personal y el desempeño laboral como factores que producen la rotación del personal del ingenio azucarero ubicado en San Andres Villa Seca Retalhueleu Quetzaltenango Guatemala* (tesis para obtener el grado de psicóloga industrial) universidad Landívar.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: editorial San Marcos
- Chowdhury, A. & Nazmul, H. (2017). *"Problems and Perspectives in Management"*. Reino Unido: Abdullah.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). México. Mc Graw Hill
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14va ed.). Mexico:Pearson Educación.

- Donald, J. (2019). *Quantitative Data Analysis doing social research to test ideas*. United States: Scinces.
- Domínguez, R. y Sánchez, F. (2016). “*Relación entre la rotación del personal y la productividad y rentabilidad de la empresa COTTON TEXTIL S.A.A. – PLANTA TRUJILLO 2013*”. Trujillo. (tesis para optar el título de licenciado en administración) universidad Antenor Orrego-Trujillo Perú.
- Drucker, P. (2015). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. USA: FedEx.
- European Union, (2017) *Quality of Public Administration a Toolbox for Practitioners edition* Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017 © Abridged Version - DOI 10.2767/483489
- Fernández, M., Ríos, D. y Sánchez, M. (1997) *eficacia organizacional concepto desarrollo y evaluación*. España: Madrid. Materprint.
- James, C. (2018). *Hábitos atómicos: una manera fácil y comprobada de desarrollar buenos hábitos y deshacerse de los malos*. New York: Street.
- Galmés, A. (2017). *Métodos de muestreo*. Montevideo. Uruguay: McGraw Hill Interamericana Editores, S. A de C.V.
- Garrido, J. (03 de mayo del 2017). CCL: Perú creció 2,2% en productividad laboral en el 2016. diario cámara del comercio de lima.
- Hamed, T. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. Suiza: Helvetic LTD.
- Haro, M. (2014). “*La Rotación del Personal y su relación con el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre*”. (tesis de licenciatura). Universidad técnica de abanto. Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8405>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018) *Metodología de la investigación*. (5. a ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores, S. A de C.V.

- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento en la empresa*. (1ra ed.). Lima: Editorial San Marcos
- Méndez, J. (2016). *Fundamentos metodología diseño y proceso de investigación*. (3ra ed.). Colombia: FAEN
- Miller, B. (2016). “*influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera*”. (título licenciatura). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Morten, H. (2018). *Great at Work: The Hidden Habits of Top Performers*. New York: Simon & Shuster paperbacks.
- Mobley
- Muhammad, U. (2015). Operationalizing Variables in Theoretical Frameworks: A Comparative Analysis. (1st. Ed.). Emeritos Arabes Unidos: recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/275337768_Operationalizing_Variables_in_Theoretical_Frameworks_A_Comparative_Analysis.
- Murphy, N. (2017). Turnover rate reaches new high. Magazine HR XpertHR's. Recovered from <http://www.hrmagazine.co.uk/article-details/turnover-rate-reaches-new-high>
- Namakforoosh, M. (2015), *Metodologia de la investigacion*. (2da. Ed.), México: Limusa
- Oriordan, J. (2017). *The practice of human resource management*. Estados Unidos. Boss.aspx
- Parra, J. (2019). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.). México. S.A. DE C.V.
- Paredes, M. (2018). Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala. Tesis de Maestría. Universidad Panamericana. Guatemala. Obtenido el 24-05-2012, disponible en: http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc_view/316-tec3-169-p227-
- Peter, N, & Griffeth, R. (2018). *Employee retention a turnover why employees stay or leave*. EE. UU: Emeritus.
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico*. (1° Ed). Mexico: EAE

- Pinilla, J. (febrero 2018). 5claves para una entrevista exitosa. Revista Performia construimos equipos productivos. Recuperado de <http://www.performia.com.co/vacantes>.
- Kennedy, F. (2018). *Human Resource Management*. Estados Unidos: recuperado de: <http://www.whatishumanresource.com/human-resource-management>
- Kerlinger, F. (2014) *Investigación del comportamiento*. Mexico: Mc Graw-Hill
- Koontz, H. y wehrich, H. (2017). *Administración una perspectiva global*. (15ª ed.). México. mcgraw-hill / interamericana de México
- Ramírez, S. (1997). *Metodología de la investigación: análisis de un informe de investigación como estrategia de aprendizaje*. Venezuela: Mérida.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *comportamiento organizacional* (17ava ed.). México. Pearson.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de la administración financiera*. (1ra ed.). México: Ma. Eugenia Buendía López.
- Rubio, C. y Villagrán; M. (2017). “Rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales”. (tesis para obtener el título de ingeniería comercial). Universidad de Guayaquil Ecuador.
- Ruiz, C. (2016). *Instrumentos y técnicas de investigación educativa*. (1º Ed). Venezuela: Danaga.
- Sandoval, M. (27 de agosto 2014) El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica. *El comercio*, párr. 1
- Salazar, P. y Castillo, G. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. (1º Ed.). Ecuador: sin editorial.
- Sánchez, C., Fuentes, J y Artacho. C. (2008). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. Desarrollo de RR.HH. Universidad de Córdova. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Tamayo, J. (2017). *El proceso de la investigación científica*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa.

William, B, Werther, J y Davis, K. (2018). *Administración de recursos humanos*. (6^a ed.).
Mexico: McGraw-hill

Ying, Z. (2016). *the impact of performance management system on employee performance*.
(thesis master's degree). university national symposium on educational
research, Washington

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES EN FARMACIA DE LA CLINICA INTERNACIONAL- SAN BORJA 2018										
VARIABLES: Rotación del personal y Desempeño laboral										
I. ASPECTOS GENERALES SOBRE EL TRABAJADOR										
EDAD _____										
SEXO _____										
AREA _____										
ESTADO CIVIL _____										
LEYENDA										
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO						
1	2	3	4	5						
II. ASPECTOS RELACIONADOS A LA ROTACIÓN DEL PERSONAL										
EN BUSCA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA LABORAL, LE PEDIMOS NOS AYUDE A CONOCER SU OPINIOM SOBRE LA EMPRESA, MARCA CON UNA X				1	2	3	4	5		
DIMENSI ONES	INDICADORES									
Factores internos	Cambio de puestos									
	1. Cada cierto tiempo es necesario rotar de puesto de trabajo.									
	2. Está de acuerdo en cambiar de sede con el mismo puesto de trabajo.									
	3. Gana experiencia si continuamente le cambian de puesto.									
	Ascenso									
	4. En su puesto de trabajo tiene oportunidad de ascenso.									
	Ambiente laboral									
	5. Existe un buen trato en su puesto de trabajo									
	6. El ambiente laboral influye en su decisión de cambiar de trabajo.									
	7. El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio.									
	Tipo de supervisión									
	8. El trato por parte de su jefe es equitativo para todos los colaboradores.									
	9. Su jefe inmediato se preocupa por que aprenda y realice bien su trabajo.									
	10. El supervisor le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo en el trabajo									
	11. El tipo de supervisión influye en la decisión de cambiar de empleo.									
12. Cree que el supervisor debe tener un mejor trato.										
Descenso										
13. Se cambiaría de trabajo si le ubican en un puesto con menor remuneración.										
14. Un descenso de categoría del empleado puede implicar su renuncia al trabajo.										
15. Estaría de acuerdo si le rotan de área con menos posibilidades de desarrollo y mismo salario.										
F a c	Familia									

	16.Existe un equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y la familia.						
	17.Si su familia estuviera en desacuerdo con su trabajo, lo dejaría						
	18.Los horarios de trabajo reducen el tiempo con su familia.						
	19.Su familia está satisfecha con su trabajo.						
	Viaje						
	20.Dejaría su trabajo actual si tuviera que viajar constantemente.						
	21.Dejaría su trabajo si le exigieran que trabajara fuera de la ciudad.						
	22.Si le ofrecieran un trabajo en donde tuviera que viajar lo aceptaría.						
	Formación extra laboral						
	23.Dejaría su trabajo en caso su horario se cruce con los de sus estudios .						
	24.Sus estudios tienen más importancia que su trabajo.						
	Otro trabajo						
25.Puede dejar su puesto de trabajo por otro que este, más cerca a su domicilio.							
Compensación	26.Si tuviera una mejor oferta de trabajo lo cambiaría por este.						
	Jornal						
	27.Se encuentra satisfecho con su sueldo.						
	28.El salario es importante para crear lealtad hacia la empresa.						
	Bono						
	29.Los incentivos (bonos) son parte fundamental para que se mantenga en su puesto.						
	Beneficios sociales						
30.Se encuentra contento con los beneficios sociales que percibe.							

¡GRACIAS POR BRINDARNOS UN POCO DE SU TIEMPO!

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES EN FARMACIA DE LA CLINICA INTERNACIONAL- SAN BORJA 2018							
VARIABLES: Rotación del personal y Desempeño laboral							
III. ASPECTOS GENERALES SOBRE EL TRABAJADOR							
EDAD _____							
SEXO _____							
AREA _____							
ESTADO CIVIL _____							
LEYENDA							
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO			
1	2	3	4	5			
IV. ASPECTOS RELACIONADOS AL DESEMPEÑO LABORAL							
EN BUSCA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA LABORAL, LE PEDIMOS NOS AYUDE A CONOCER SU OPINIOM SOBRE LA EMPRESA, MARCA CON UNA X							
			1	2	3	4	5
DIMENSIONES		INDICADORES					
Fun cion es	Conocimiento del trabajo						
	1.Conoce todas las funciones de su puesto de trabajo						

	2.Las actividades que realiza son congruentes a su trabajo						
	Capacidad de análisis						
	3.Se siente en la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica.						
	4.Se considera capaz de trabajar de forma autónoma.						
	Resolución de problemas						
	5.Al intentar solucionar un problema cometo muchos errores.						
	6.Antes de intentar resolver un problema, primero piensa como lo hará.						
	Trabajo en equipo						
	7.Existe apoyo en conjunto por parte de sus compañeros de trabajo.						
	8.En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.						
9.El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas.							
Comportamiento	Habilidad						
	10.Tiene usted capacidad de adaptación al trabajo.						
	11.Tienen habilidades asertivas para trabajar bajo presión.						
	12.Las relaciones con sus demás compañeros de trabajo lo motivan a tener un mejor desempeño.						
	13.Cuenta usted con una buena capacidad de planificación, disciplina, y conciencia para llegar a las metas.						
	Actitud						
	14.Siente que ser optimista es la actitud que le facilita el trabajo, en la empresa.						
	15.La mejor forma de evitar las críticas es escuchar y reflexionar sobre ellas, para hacer cambios si fuese necesario.						
	16.Las críticas de nuestros compañeros de trabajo nos ayudan a evolucionar y aprender.						
	17.Creé que su jefe siempre tendrá la razón aunque esté equivocado						
	Compromiso						
	18.Se siente identificado con la empresa.						
	19.Su desempeño es reconocido de manera justa						
20.Siente que está involucrado en el cumplimiento de las metas de la clínica.							
21.Siente que su opinión importa.							
Rendimiento	Eficiencia						
	22.Piensa que su trabajo es eficiente.						
	23.Siempre busca perfeccionar su desempeño laboral.						
	24.Realiza la cosas buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.						
	Eficacia						
	25.Sus objetivos mensuales las alcanza mes a mes.						
	26.Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo.						
	27.El cumplimiento de los objetivos depende de los recursos que se le asignan.						
	Efectividad						
	28.Realiza de la mejor manera su trabajo diario.						
	29.Su esfuerzo se refleja en los resultados de su trabajo.						
30.Su nivel profesional hace que su trabajo sea mejor que de sus compañeros.							

¡GRACIAS POR BRINDARNOS UN POCO DE SU TIEMPO!

ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		Certificado de validez de contenido del instrumento que mide rotación del personal										Sugerencias						
N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias	
		M	B	A	S	D	M	B	A	S	D	M	B	A	S	D		
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS																		
Cambio de puestos																		
1	Cada cierto tiempo es necesario rotar/ de puesto de trabajo.																	
2	Está de acuerdo en cambiar de sede con el mismo puesto de trabajo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Gana experiencia si continuamente le cambian de puesto.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ascenso																		
4	En su puesto de trabajo tiene oportunidad de ascenso.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ambiente laboral																		
5	Existe un buen trato en su puesto de trabajo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	El ambiente laboral influye en su decisión de cambiar de trabajo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tipo de supervisión																		
8	El trato por parte de su jefe es equitativo para todos los colaboradores.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Su jefe inmediato se preocupa por que aprenda y realice bien su trabajo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	El supervisor le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo en el trabajo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	El tipo de supervisión influye en la decisión de cambiar de empleo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Cree que el supervisor debe tener un mejor trato.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Descenso																		
13	Se cambiaría de trabajo si le ubicaran en un puesto con menor remuneración.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Un descenso de categoría del empleado puede implicar su renuncia al trabajo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Estaría de acuerdo si le rotan de área con menos posibilidades de desarrollo y mismo salario.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS																		
familia																		
16	Existe un equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y la familia.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	Si su familia estuviera en desacuerdo con su trabajo, lo dejaría						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	Los horarios de trabajo reducen el tiempo con su familia.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19	Su familia está satisfecha con su trabajo.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Viaje																		
Sugerencias																		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Dejarte su trabajo actual si tuviera que viajar considerablemente.	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
21	Dejarte su trabajo si te exigen que trabajes fuera de la ciudad.	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
22	Si te ofrecen un trabajo en donde tuviera que viajar lo aceptarías.	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
23	Dejarte su trabajo en caso su horario se cruce con los de sus estudios.	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
24	Sus estudios tienen más importancia que su trabajo. formación extra laboral	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
25	Puede dejar su puesto de trabajo por otro que este más cerca a su domicilio. Otro trabajo	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
26	Si tuviera una mejor oferta de trabajo lo cambiaría por esta.	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
Nº	DIMENSIÓN 3: COMPENSACIÓN								
	Jornal	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
27	Se encuentra satisfecho con su sueldo.	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
28	El salario es importante para crear lealtad hacia la empresa.	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
29	Los incentivos (bonos) son parte fundamental para que se mantenga en su puesto. Bono	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
30	Se encuentra contento con los beneficios sociales que percibe. Beneficios sociales	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>
	Sugerencias								

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [1]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Graciano Cortez López Estévez DNI: 07539368

Especialidad del validador: Selección y Planificación

_____ de del 201 X

Nota: Subsección, se dice subsección cuando los ítems planteados son subsecciones para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*										Cuantidad*	Sugerencias		
		M	B	A	S	D	O	D	O	A	M			A	A
	DIMENSIÓN 1: FUNCIONES														
	Conocimiento del trabajo														
1	Conoce todas las funciones de su puesto de trabajo										X	X			
2	Las actividades que realiza son congruentes a su trabajo									X	X				
	Capacidad de análisis														
3	Se siente en la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica.										X				
4	Se considera capaz de trabajar de forma autónoma.									X	X				
	Resolución de problemas														
5	Al intentar solucionar un problema cometo muchos errores.									X	X				
6	Antes de intentar resolver un problema, primero pienso como lo haré.									X	X				
	Trabajo en equipo														
7	Existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo.									X	X				
8	En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.									X	X				
9	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas.									X	X				
N°	DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO														
	Habilidad														
10	Tiene usted capacidad de adaptación al trabajo										X	X			
11	Tienen habilidades asertivas para trabajar bajo presión.									X	X				
12	Las relaciones con sus demás compañeros de trabajo lo motivan a tener un mejor desempeño.									X	X				
13	Cuenta usted con una buena capacidad de planificación, disciplina, y consciencia para llegar a las metas.									X	X				
	Actitud														
14	Siento que ser optimista es la actitud que le facilita el trabajo en la empresa.									X	X				
15	La mejor forma de evitar las críticas es escuchar y reflexionar sobre ellas, para hacer cambios si fuese necesario.									X	X				
16	Las críticas de nuestros compañeros de trabajo nos ayudan a evolucionar y aprender.									X	X				
17	Creo que su jefe siempre tendrá la razón aunque esté equivocado									X	X				
	Compromiso														
18	Se siente identificado con la empresa.									X	X				
19	Su desempeño es reconocido de manera justa									X	X				
	Sugerencias														

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Siente que está involucrado en el cumplimiento de las metas de la clínica.						X												
21	Siente que su opinión importa.						X												
DIMENSIÓN 3: RENDIMIENTO																			
Eficiencia																			
22	Piensa que su trabajo es eficiente.						X												
23	Siempre busca perfeccionar su desempeño laboral.						X												
24	Realiza la cosas buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.						X												
Eficacia																			
25	Sus objetivos mensuales los alcanza mes a mes.						X												
26	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo.						X												
27	El cumplimiento de los objetivos depende de los recursos que se le asignan.						X												
Efectividad																			
28	Realiza de la mejor manera su trabajo diario.						X												
29	Su esfuerzo se refleja en los resultados de su trabajo.						X												
30	Su nivel profesional hace que su trabajo sea mejor que de sus compañeros.						X												

Sugerencias

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Gilma Conza Luque Esther DNI: 02539368

Especialidad del validador: Seguros y Planificación

..... de del 2018

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide rotación del personal

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		M	A	S	M	A	S	M	A	S	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS											
Cambio de puestos											
1	Cada cierto tiempo es necesario rotar de puesto de trabajo.	X			X			X			
2	Está de acuerdo en cambiar de sede con el mismo puesto de trabajo.	X			X			X			
3	Gana experiencia si continuamente le cambian de puesto.	X			X			X			
Ascenso											
4	En su puesto de trabajo tiene oportunidad de ascenso.	X			X			X			
Ambiente laboral											
5	Existe un buen trato en su puesto de trabajo.	X			X			X			
6	El ambiente laboral influye en su decisión de cambiar de trabajo.	X			X			X			
7	El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio.	X			X			X			
Tipo de supervisión											
8	El trato por parte de su jefe es equitativo para todos los colaboradores.	X			X			X			
9	Su jefe inmediato se preocupa por que aprenda y realice bien su trabajo.	X			X			X			
10	El supervisor le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo en el trabajo.	X			X			X			
11	El tipo de supervisión influye en la decisión de cambiar de empleo.	X			X			X			
12	Cree que el supervisor debe tener un mejor trato.	X			X			X			
Descenso											
13	Se cambiaría de trabajo si le ubicaran en un puesto con menor remuneración.	X			X			X			
14	Un descenso de categoría del empleado puede implicar su renuncia al trabajo.	X			X			X			
15	Estaría de acuerdo si le rotan de área con menos posibilidades de desarrollo y menor salario.	X			X			X			
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS											
familia											
16	Existe un equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y la familia.	X			X			X			
17	Si su familia estuviera en desacuerdo con su trabajo, lo dejaría.	X			X			X			
18	Los horarios de trabajo reducen el tiempo con su familia.	X			X			X			
19	Su familia está satisfecha con su trabajo.	X			X			X			
Viaje											
											Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Dejarte su trabajo actual o buscas que mejor consideramos.	X	X	X						
21	Dejarte su trabajo si le ofrecen que trabajes fuera de la ciudad.	X	X	X						
22	Si te ofrecieran un trabajo en donde buscas que mejor te acompaña formación extra laboral	X	X	X						
23	Dejarte su trabajo en caso su futuro se basa con los de sus estudios.	X	X	X						
24	Sus estudios tienen más importancia que su trabajo.	X	X	X						
25	Puede dejar su puesto de trabajo por otro que más, más cerca a su domicilio.	X	X	X						
26	Si buscar una mejor oferta de trabajo le cambiaría por otra.	X	X	X						
DIMENSION 3: COMPENSACIÓN										
Otro trabajo										
27	Se encuentra satisfecho con su sueldo.	X	X	X						
28	El sueldo es importante para tomar decisión hacia la empresa.	X	X	X						
29	Las incentivos (bonos) son parte fundamental para que se mantenga en su puesto.	X	X	X						
30	Se encuentra contento con los beneficios sociales que percibe.	X	X	X						

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicables []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. FERRUCO MARRERO SANCHEZ URBIZO DNI: 090784477

Especialidad del validador FINANZAS - PROYECTOS

de _____ del 2013

Verificación si bien comprende el concepto de los beneficios.
Referencia: El tipo es aplicado para mejorar el desempeño y
dimensión específica del concepto
Carácter: Se valoró en dificultad alguna el resultado del tipo, se
quiere, exacto y bueno
Nota: Si el servicio, se debe subsanar cuando los datos planteados con
solicitud para más aclaraciones

[Signature]
Firma del Especialista Informante.
Especialidad



N°	DIMENSIONES / Items	Puntaje					Cantidad	Sugerencias
		5	4	3	2	1		
DIMENSION 1: FUNCIONES								
Conocimiento del trabajo								
1	Conoce bien las funciones de su puesto de trabajo							
2	Las actividades que realiza son congruentes a su trabajo	X	X					
Capacidad de análisis								
3	Se siente en la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica							
4	Se cuestiona antes de trabajar de forma rutinaria	X	X					
Resolución de problemas								
5	Al enfrentar enfrentar un problema analiza sus causas	X	X					
6	Antes de iniciar cualquier proyecto, primero piensa cómo lo hará	X	X					
Trabajo en equipo								
7	Escucha apoyo en conjunto por parte de sus compañeros de trabajo	X	X					
8	En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores	X	X					
9	El trabajo en equipo es obligatorio para llegar a cabo sus tareas asignadas	X	X					
DIMENSION 2: COMPORTAMIENTO								
Iniciativa								
10	Tiene una alta capacidad de adaptación al trabajo	X	X					
11	Tiene habilidades manuales para trabajar bajo presión	X	X					
12	Las relaciones con sus demás compañeros de trabajo le ayudan a tener un mejor desempeño	X	X					
13	Cuenta con una buena capacidad de planificación, disciplina, y conciencia para llegar a los fines	X	X					
Actitud								
14	Siente que ser eficiente es la actitud que le ayuda a trabajar en la empresa	X	X					
15	La mejor forma de evitar los errores es escuchar y observar a los demás, para hacer cambios a la vez necesarios	X	X					
16	Las ideas de nuestros compañeros de trabajo nos ayudan a evolucionar y aprender	X	X					
17	Creo que los jefes siempre tendrán la razón aunque está equivocado	X	X					
Comunicación								
18	Se siente identificado con la empresa	X	X					
19	Su comportamiento es reconocido de manera justa	X	X					

Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Siempre que existe involucramiento en el cumplimiento de las metas de la oficina.													
21	Siempre que se opten aspectos.	X												
N°	DIMENSIÓN 3: RENDIMIENTO													
	Eficiencia													Sugerencias
22	Pocas que su trabajo es eficiente.													
23	Siempre busca perfeccionar su desempeño laboral.	X	X											
24	Realiza la carga buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.	X	X	X										
	Eficacia													
25	Sus objetivos mejorados los alcanza más a veces.													
26	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo.	X	X	X										
27	El cumplimiento de los objetivos depende de los recursos que se le asignan.	X	X	X										
	Efectividad													
28	Realiza de la mejor manera su trabajo diario.													
29	Siempre se refiere en los resultados de su trabajo.	X	X	X										
30	Su nivel profesional hace que su trabajo sea mejor que de sus compañeros.	X	X	X										

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Mg. FEDERICO ALFREDO SANCHEZ VALENTE DMC** 09078477

Especialidad del validador: **FINANZAS - PROYECTOS**

____ de ____ del 2011 **B**
Alfonso A.
 Firma del Experto Informante
 Especialidad

Perfileste el fin correspondiente al concepto objeto de evaluación.
 Observaste el fin lo diligenciado para representar el concepto a través de la cantidad de detalles que se detallaron.
 Cantidad de detalles de acuerdo a los hechos de los hechos, de los hechos, de los hechos, de los hechos, de los hechos.

Más detalles de los hechos de los hechos de los hechos de los hechos de los hechos.

ANEXO 3: EVIDENCIAS



Periodo	Porcentaje de Rotación	Altas	Bajas
Julio 2016	10%	4	5
Agosto 2016	6%	3	3
Setiembre 2016	10%	2	5
Octubre 2016	8%	3	4
Noviembre 2016	12%	3	6
Diciembre 2016	14%	6	7
Enero 2017	8%	4	4
Febrero 2017	8%	2	4
Marzo 2017	6%	3	3
Abril 2017	4%	2	2
Mayo 2017	10%	3	5
Junio 2017	6%	1	3



Sede San Borja

Horario diario con el personal ubicados un día en una área y otro día en otra

FUNCIONES PARA EL JUEVES 13 DE SETIEMBRE

TURNO MAÑANA

LAURA 7.30 CAJA
 MYRIAM 9.00 CAJA
 KAREN 9.00 CAJA PREFERENCIAL (REF.13.00-13.45)
 ERICA 9.00 PICKING (REF.13.00-13.45)
 MILCA 9.00 ENTREGA
 VILMA 8.00 EMERGENCIA HASTA LAS 15.00
 DIANA 8.00 HOSPI (REF.13.00-13.45)
 JUAN 9.00 ATENCION PISO (REF.14.00-14.45)
 ROGGER 9.00 HOSPI
 MELISSA 8.00 SALA

TURNO TARDE

YASURY 14.00 CAJA
 GABY 14.00 CAJA
 CRISTINA 15.00 CAJA PREFERENCIAL
 ERICA 15.00 CAJA
 KAREN 15.00 PICKING
 DIANA 15.00 ENTREGA
 GIOVANA 14.00 EMERGENCIA
 CINDY 14.00 HOSPI
 JUAN 15.00 ATENCION PISO
 MIGUEL 14.00 SALA

T.NOCHE

ZOLA 20.00 HOSPI
 MARIA S 20.00 EMERGENCIA
 LIZ 20.00 SALA

FUNCIONES PARA EL SABADO 15 DE SETIEMBRE 2016

TURNO MAÑANA

VILMA 7.30 CAJA
 HAYDEE 8.00 CAJA (REF.13.00-13.45)
 AMALIA 9.00 CAJA PREFERENCIAL
 YASURY 8.00 CAJA
 MILCA 8.00 PICKING (REF.14.00-14.45)
 JOEL 8.00 ENTREGA (REF.13.00-13.45)
 MYRIAM 8.00 EMERGENCIA
 ZOLA 8.00 HOSPI (REF.13.00-13.45)
 CINDY 8.00 ATENCION PISO
 JUAN 8.00 HOSPI (REF.14.00-14.45)
 MIGUEL 8.00 SALA (REF.13.00-13.45)

TURNO TARDE

ZOLA 15.00 CAJA
 HAYDEE 15.00 CAJA
 AMALIA 15.00 CAJA PREFERENCIAL
 MARIA S 15.00 CAJA PREFERENCIAL
 MYRIAM 14.00 CAJA
 MILCA 15.00 PICKING
 FRANCISCA 15.00 ENTREGA
 GIOVANA 14.00 EMERGENCIA
 JOEL 15.00 HOSPI
 JUAN 15.00 ATENCION PISO
 MIGUEL 14.00 SALA

T.NOCHE

ERICA 20.00 HOSPI
 CRISTINA 20.00 EMERGENCIA
 LAURA 20.00 SALA

FUNCIONES PARA EL MIERCOLES 19 DE SETIEMBRE

TURNO MAÑANA

VILMA 7.30 CAJA
 JENNIFER 8.00 CAJA (REF.13.00-13.45)
 GABY 9.00 CAJA PREFERENCIAL
 MARIA S 9.00 CAJA
 FRANCISCA 8.00 PICKING (REF.13.00-13.45)
 ERICA 9.00 ENTREGA
 CINDY 8.00 EMERGENCIA
 JUAN 8.00 EMERGENCIA
 MELISSA 8.00 HOSPI (REF.13.00-13.45)
 ROGER 9.00 ATENCION PISO
 AMALIA 9.00 HOSPI (REF.14.00-14.45)
 MIGUEL 8.00 SALA

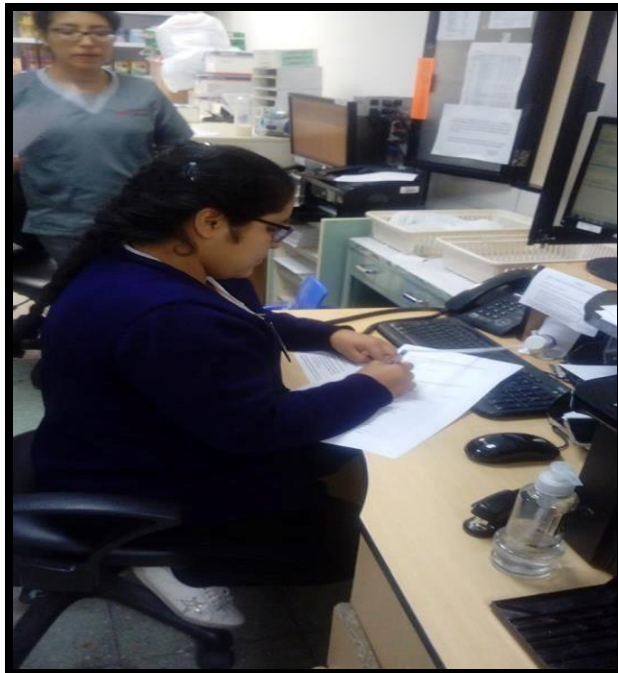
TURNO TARDE

ZOLA 15.00 CAJA
 HAYDEE 15.00 CAJA
 AMALIA 15.00 CAJA PREFERENCIAL
 YASURY 14.00 CAJA
 JENNIFER 15.00 PICKING
 JOEL 15.00 ENTREGA
 FRANCISCA 15.00 EMERGENCIA
 MELISSA 14.00 HOSPI
 JUAN 15.00 ATENCION PISO
 LIZ 14.00 SALA

T.NOCHE

JANET 20.00 HOSPI
 MILCA 20.00 EMERGENCIA
 CRISTINA 20.00 SALA

Encuestas a los trabajadores de farmacia de la clínica internacional personal administrativo y asistencial.



ANEXO 4: MATRIZ DE CONCISTENCIA

Título	Problema principal	Hipótesis general	Hipótesis general	Definición operacional	Definición conceptual	dimensiones	indicadores	I. M
Rotación del personal y desempeño laboral de farmacia en la Clínica Internacional	¿Qué relación existe entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018?	Existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia en la clínica Internacional San Borja, 2018.	Determinar la relación que existe entre la rotación del personal y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018.	Chiavenato (2017) propuso que: El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. En toda organización saludable la rotación debe ser pequeña [...] debe haber mayores entradas que salidas para acrecentar resultados (p.41).	La variable rotación del personal será desarrollada a través de las dimensiones formuladas por el autor, tales como factores internos, factores externos y compensación. Con los cuales se va a elaborar un cuestionario con escala de Likert y hacer las encuestas respectivas a los trabajadores	Factores internos	Cambio de <u>puesto</u>	
	Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos				Cambio de <u>Ascenso</u>	
	¿Qué relación existe entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018?	Existe relación entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018.	Determinar la relación entre los factores internos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018.				Cambio de <u>Ambiente laboral</u>	
Rotación del personal	¿Qué relación existe entre los factores externos el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018?	Existe relación entre los factores externos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica	Determinar la relación los factores externos y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica			Factores externos	Tipo de <u>supervisión</u>	
							Descenso <u>Familia</u>	
							Formación <u>Viaje</u> extra laboral	
						compensación	Otro <u>trabajo</u>	
							<u>Jornal</u>	
							<u>Bono</u>	
							Beneficios <u>sociales</u>	

Cuestionario

	Internacional San Borja, 2018.	Internacional San Borja, 2018.					
¿Qué relación existe entre la compensación el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica internacional San Borja, 2018?	Existe relación entre la compensación laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018.	Determinar la relación entre la compensación y el desempeño laboral del área de farmacia de la clínica Internacional San Borja, 2018.	Desempeño laboral	Pernía y Carrera (2014), señalaron que “es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad” (p.35)	De acuerdo al desempeño laboral estos serán evaluados por sus sub variables o dimensiones. Donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario con alternativas de tipo Likert, luego de la obtención de información se realizarán mediante encuestas se analizarán en el programa de SSPS.	funciones	<u>Conocimiento del trabajo</u> <u>Capacidad de análisis</u> <u>Resolución de problema</u> <u>Trabajo en equipo</u> <u>Habilidad</u> <u>Actitud</u> <u>Compromiso</u> <u>Eficiencia</u> <u>Eficacia</u> <u>Efectividad</u>
						comportamiento	Rendimiento

ANEXO 5: CUADRO DE ESPECIFICACIONES ROTACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE ROTACIÓN DEL PERSONAL							
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL	PORCENTAJE	ESCALA	
Rotación del personal		Cambio de puesto					
	Factores internos	Ascenso					
		Ambiente laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, 13,14,15	15	50%		
		Tipo de supervisión					
	Factores externos	Descenso					Tipo likert
		Familia					
		Viaje					
		Formación extra laboral	16,17,18,19,20,21,22, 23,24,25,26	11	40%		
	Compensación	Otro trabajo jornal					
		Bono					
Beneficios sociales		27,28,29,30	4	10%			

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL						
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL	PORCENTAJE	ESCALA
Desempeño laboral	Funciones	Conocimiento del trabajo				
		Capacidad de análisis	1,2,3,4,5,6,7,8,9			
		Resolución del problema		9	40%	
		Trabajo en equipo				
	Comportamiento	Habilidad				Tipo Likert
	Actitud					
	compromiso	10,11,12, 13,14,15,16,17,18,19,20,21	12	60		
	Rendimiento	Eficiencia				
		Eficacia				
		Efectividad	22 23,24,25,26,27,28,29,30	9	40%	

ANEXO 7: IBM SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1	Númerico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITE1	Númerico	1	0	Cada cierto tie...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITE2	Númerico	1	0	Está de acuerd...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITE3	Númerico	1	0	Gana experienc...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITE4	Númerico	1	0	En su puesto d...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITE5	Númerico	1	0	Existe un buen ...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITE6	Númerico	1	0	El ambiente lab...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITE7	Númerico	1	0	El ambiente lab...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITE8	Númerico	1	0	El trato por part...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITE9	Númerico	1	0	Su jefe inmedia...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITE10	Númerico	1	0	El supervisor le...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITE11	Númerico	1	0	El tipo de super...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITE12	Númerico	1	0	Cree que el sup...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITE13	Númerico	1	0	Se cambiaría d...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITE14	Númerico	1	0	Un descenso d...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITE15	Númerico	1	0	Cambiaría de tr...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	D2	Númerico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ITE16	Númerico	1	0	Existe un equili...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ITE17	Númerico	1	0	Si su familia es...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ITE18	Númerico	1	0	Los horarios de...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	ITE19	Númerico	1	0	Su familia está ...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	ITE20	Númerico	1	0	Dejaría su traba...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	ITE21	Númerico	1	0	Dejaría su traba...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	ITE22	Númerico	1	0	Si le ofrecieran ...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	ITE23	Númerico	1	0	Dejaría su traba...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	ITE24	Númerico	1	0	Sus estudios ti...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	ITE25	Númerico	1	0	Puede dejar su ...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	ITE26	Númerico	1	0	Si tuviera una ...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	D3	Númerico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	ITE27	Númerico	1	0	Se encuentra s...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	ITE28	Númerico	1	0	El estilo de vi...	{1, TOTAL ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

ANEXO 8: TABLA DE ESTADISTICAS

Estadísticas de fiabilidad rotación del personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	30

Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,744	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	234,2188	253,348	,551	.	,844
VAR00002	234,2188	252,904	,555	.	,844
VAR00003	233,3125	257,901	,358	.	,848
VAR00004	234,7031	268,815	-,026	.	,855
VAR00005	233,9531	263,093	,205	.	,850
VAR00006	233,7813	266,301	,058	.	,853
VAR00007	233,8125	264,472	,145	.	,851
VAR00008	234,1563	260,261	,274	.	,849
VAR00009	233,7813	259,158	,362	.	,848
VAR00010	233,8281	262,303	,226	.	,850
VAR00011	233,6094	259,194	,350	.	,848
VAR00012	233,6406	260,297	,256	.	,850
VAR00013	233,5781	257,486	,382	.	,847
VAR00014	233,4531	263,045	,200	.	,850

VAR00015	233,3594	263,916	,195	.	,850
VAR00016	234,7188	268,967	-,031	.	,855
VAR00017	234,7813	271,221	-,101	.	,856
VAR00018	234,3438	265,658	,073	.	,853
VAR00019	233,7188	256,110	,431	.	,846
VAR00020	233,7656	256,309	,426	.	,846
VAR00021	234,6406	260,202	,259	.	,849
VAR00022	233,4375	259,075	,386	.	,847
VAR00023	234,2813	260,967	,218	.	,850
VAR00024	233,3438	256,039	,481	.	,846
VAR00025	233,2813	256,237	,502	.	,846
VAR00026	233,2344	262,024	,232	.	,850
VAR00027	233,8281	261,383	,235	.	,850
VAR00028	233,5938	257,388	,430	.	,847
VAR00029	233,2656	263,087	,216	.	,850
VAR00030	233,6250	260,619	,326	.	,848
VAR00031	234,2188	253,348	,551	.	,844
VAR00032	234,2188	252,904	,555	.	,844
VAR00033	233,3125	257,901	,358	.	,848
VAR00034	234,5469	264,188	,128	.	,852
VAR00035	233,9531	263,093	,205	.	,850
VAR00036	233,7344	264,325	,129	.	,852
VAR00037	233,7969	264,355	,158	.	,851
VAR00038	234,0938	257,991	,379	.	,847
VAR00039	233,7813	259,158	,362	.	,848
VAR00040	234,0625	260,377	,286	.	,849
VAR00041	233,6094	259,766	,328	.	,848
VAR00042	233,5938	258,309	,338	.	,848
VAR00043	233,5625	256,821	,413	.	,847
VAR00044	233,4688	263,205	,195	.	,850
VAR00045	234,3438	265,658	,073	.	,853
VAR00046	233,7188	256,110	,431	.	,846
VAR00047	233,7656	256,309	,426	.	,846
VAR00048	234,5938	259,515	,289	.	,849
VAR00049	233,4375	259,075	,386	.	,847
VAR00050	234,2813	260,967	,218	.	,850

VAR00051	233,9688	258,697	,309	.	,848
VAR00052	233,7813	257,697	,379	.	,847
VAR00053	233,7969	257,879	,368	.	,847
VAR00054	234,6406	260,202	,259	.	,849
VAR00055	233,4375	259,075	,386	.	,847
VAR00056	234,2813	260,967	,218	.	,850
VAR00057	233,3906	271,004	-,121	.	,854
VAR00058	233,0938	270,086	-,092	.	,853
VAR00059	234,5938	258,912	,290	.	,849
VAR00060	233,5156	266,539	,090	.	,852

ANEXO 9: AUTORIZACIÓN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



El que suscribe, en representación de Clínica Internacional,

CERTIFICA:

Apoyo al proyecto de tesis:

Rotación del personal y desempeño laboral en el área de farmacia de la clínica Internacional sede San Borja 2018.

La Clínica Internacional S.A., ubicado en la Av. Guardia civil 475 san Borja Lima, con conocimiento de la propuesta de tesis sobre Rotación del personal y desempeño laboral en el área de farmacia de la clínica Internacional sede San Borja 2018.

De Atención Ambulatoria de la Sra. Zoraida Pérez Sipan, siendo la Clínica Internacional un centro de salud privado, pone en conocimiento que se autoriza a la Srta. Yurica chacón Medina el uso de información de indicadores del servicio de farmacia correspondiente al año 2018 para la propuesta de tesis mencionada.

LIMA, MIERCOLES 10 DE OCTUBRE DEL 2018.


Comandante General de Administración
de Personal y Remuneraciones




Zoraida Pérez Sipan
COORDINADORA DE FACTURACIÓN
AMBULATORIO-MEDICENTRO Y CEN RED
Gerencia de Administración y Finanzas
T: 019-8181 área_3388
C: 986227722
<http://www.clinicainternacional.com.pe>





Declaratoria de Originalidad del Autor


Yo Yúrica Rene Chacón Medina, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela de Administración de empresas de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado:

“Rotación del personal y desempeño laboral en el área de Farmacia de la Clínica Internacional sede San Borja.”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 De diciembre del 2018

Apellidos y Nombres del Autor	
Yúrica René Chacón Medina	
DNI: 46666545	
ORCID: orcid.org/0000-0002-1525-4519	