



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Rotación de personal y comunicación interna de la Notaría Vela
Velásquez distrito de San Borja, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chamorro Canales, Jacqueline Rosse (ORCID: 0000-0002-0767-0424)

Gutierrez Colqui, Bryan Stevens (ORCID: 0000-0001-7119-1375)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Queremos agradecer a nuestras familias siendo ellas nuestro mayor motivo de superación hoy en día para ambos ya que por ellas nos hemos impulsado a cumplir esta maravillosa carrera como meta. Principalmente a nuestros hijos ya que ellos para ambos son nuestro motor principal por el cual decidimos culminar con nuestras carreras sacrificando así el tiempo dedicado a ellos.

Jacqueline Chamorro
Bryan Gutierrez

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestra asesora de nuestra investigación la Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka, que con su experiencia y dominio en el tema nos orientó durante todo este proceso al desarrollo del trabajo de investigación ya que con sus asesorías constantes nos permitieron culminar el informe final con éxito.

Los autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	16
3.5 Procedimientos.	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	39

RESUMEN

La presente investigación la cual tiene como título “Rotación de personal y comunicación interna de la Notaría Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020” se llevó a cabo a partir del planteamiento de un problema hallado en el objeto de estudio. Una de las tendencias de la rotación de personal y la comunicación interna, es la búsqueda de mejorar la gestión del talento humano a partir de la interacción del empleador, siendo la comunicación interna el medio principal para llegar a sus colaboradores. Para algunos la rotación de personal es el talón de Aquiles por la incertidumbre que esto trae y el costo que conlleva, por ello la organización no puede establecer a mediano o largo plazo estrategias con sus propios colaboradores de la notaria. Esta investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la rotación de personal y comunicación interna de la Notaría Vela Velásquez distrito de San Borja 2020, para la cual en su metodología se usó del método cuantitativo, el diseño de investigación aplicado fue no experimental de corte transversal debido a que se recolecto la información en un momento determinado y no se manipularon las variable, el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional ya que quisimos buscar la relación de nuestras variables rotación de personal y la comunicación interna de la notaria objeto de estudio. Como conclusión de nuestra muestra censal a los 20 colaboradores de la Notaria nos mostró que el 65 % de los trabajadores encuestados aseguran que siempre han percibido rotación de personal dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja sustentado en la relevancia que la comunicación interna ha tenido en la organización mediante sus dimensiones aplicadas comunicación formal e informal aplicadas a los fenómenos internos y externos de la rotación de personal, confirmando así la relación inversa de ambas variables.

Palabras clave: Rotación de personal, comunicación interna, notaria.

ABSTRACT

The present investigation, entitled "Staff rotation and internal communication of the Notary's Office Vela Velásquez district of San Borja, 2020" was carried out based on a problem found in the object of study. One of the trends in personnel rotation and internal communication is the search for improved human talent management based on employer interaction, with internal communication being the main means of reaching employees. For some, staff turnover is the Achilles heel because of the uncertainty this brings and the cost involved, so the organization cannot establish medium or long term strategies with its own collaborators of the Notary. This research had the following objective: To determine the relationship between personnel turnover and internal communication of the Notary's Office Vela Velásquez district of San Borja 2020, for which the quantitative method was used in its methodology, the applied research design was non-experimental of cross section due to the fact that the information was collected at a certain time and the variables were not manipulated, the level of the research was descriptive correlational since we wanted to look for the relationship of our personnel turnover variables and the internal communication of the notary's office under study. As a conclusion of our census sample to the 20 collaborators of the Notary's office showed us that 65 % of the surveyed workers assure that they have always perceived personnel rotation within the Notary's office Vela Velásquez, district of San Borja, based on the relevance that the internal communication has had in the organization by means of its applied dimensions formal and informal communication applied to the internal and external phenomena of the personnel rotation, thus confirming the inverse relation of both variables.

Keywords: Staff rotation, internal communication, notary.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral las diversas organizaciones ponen mucho énfasis en el buen desempeño de sus trabajadores por ser el reflejo directo de ellos al mundo por tal razón es importante cuidar el activo máspreciado de una organización que es el talento humano porque aporta valor y seguridad. Por ello buscamos medir a través de la rotación de personal el grado de impacto dentro de una empresa teniendo como índice principal el nivel de satisfacción que percibe como uno de los factores más importante.

En el contexto internacional dentro de Latinoamérica la OCDE y BID (2020) considera que la rotación del personal se desarrolla de forma frecuente en países de la región como Brasil, Colombia, Argentina, México, Perú entre otros. La cual amenaza la coordinación, continuidad y hasta la memoria institucional de una organización. Además, según el periódico La República en su edición digital de fecha 01 de junio del 2019 el promedio en Latinoamérica es del 10.9%, demostrando que la rotación de personal no es ajena a las distintas realidades laborales que tiene cada país pudiendo implicar gastos y pérdida de tiempo dentro de una organización parando así la producción y crecimiento de una empresa.

Según el periódico La Republica edición digital de fecha 01 de Junio del 2019 nos indica que la rotación del personal que fluctúa en el Perú es uno los picos más altos en Latinoamérica por llegar a un 20.7%, siendo una cifra que está por encima del promedio internacional estos índices pueden ser analizados desde diferentes perspectivas de acuerdo a la coyuntura del mercado, donde exista una desmotivación profesional junto a la insatisfacción del trabajo que desarrolla uno de estos móviles es la comunicación interna inexistente entre los colaboradores de una empresa, que permita lograr motivar o retener al personal es factor importante para lograr un clima organizacional estable.

En el sector de las notarías es crucial controlar la rotación del personal de la organización por el nivel de confianza y responsabilidad al manipular documentación de alta confidencialidad, por ello a través de la recolección de

información en esta tesis se logró descifrar la solución más efectiva para así poder rediseñar y crear un ambiente adecuado en la notaria Vela Velásquez, con esta iniciativa se logró ayudar a no tan solo a la institución sino a todo el rubro notarial evitando la pérdida de recursos y tiempo en la captación, capacitación y adecuación de un nuevo personal.

La Notaria Vela Velásquez inicio sus labores el año 1999 en Lima está ubicada en la Av. Javier Prado Este 2829, distrito de San Borja, junto con abogados con experiencia notarial y registral; así como reconocida experiencia en materia societaria contractual y empresarial. En la actualidad tiene 21 años trabajando y compitiendo con 3 notarias que se encuentran en su zona brindando sus servicios a toda Lima Metropolitana. Se percibió el problema de rotación del personal por la constante salida de los trabajadores, se observó la falta de énfasis en la comunicación interna que dirige el área de recursos humanos para saber los motivos que han desencadenado que los colaboradores elijan retirarse de sus puestos de trabajo. Actualmente la notaria Vela Velásquez cuenta con 20 trabajadores entre hombres y mujeres a su mando dentro de la organización.

Por ello nuestra finalidad fue analizar e investigar la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020 donde se planteó como problema general ¿Qué relación existía entre la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020? De la misma forma se planteó como problema específico N° 1 ¿Qué relación existía entre el fenómeno interno de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020? y como problema específico N° 2 ¿Qué relación existía entre el fenómeno externo de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020?

Por consiguiente, en la justificación teórica se buscó precisar mediante la aplicación de los dos factores de Herzberg cómo el trabajador satisface sus necesidades dentro de organización, analizando la motivación que ejerce el empleador a sus trabajadores. De la misma forma se empleó las teorías de la comunicación como la teoría productiva de Nosnik para así poder explicar el nivel de comunicación interna empleada en la notaria las cuales nos brindan el uso

inteligente de información y la retroalimentación, las mismas que fueron contrastadas en el análisis de la rotación de personal y comunicación interna en la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020. Con respecto a la justificación práctica, la Notaria Vela Velásquez tuvo como misión mejorar la rotación de personal dentro de la organización, por ello nuestra investigación a través de la recolección de información nos ayudó mediante propuestas y estrategias las medidas adecuadas con la intención de mejorar la condición actual de la notaria. Asimismo, la justificación metodológica nos permitió emplear técnicas de investigación como el cuestionario con el fin de poder determinar si existía relación entre las mismas, siendo estas la rotación de personal y comunicación interna, utilizando así un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional que nos sirvió para medir el grado de relación de las variables.

Luego se plantearon objetivos para la presente tesis, Rotación de personal de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020, teniendo como objetivo general, poder haber determinado la relación que existía entre la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020 y así mismo como objetivos específicos se logró determinar la relación que existe entre los fenómenos internos de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020; como también se concluyó a determinar la relación que existe entre los fenómenos externos de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020.

Por lo tanto, a través de la presente tesis se planteó las siguientes hipótesis; siendo la hipótesis general la relación inversa entre la rotación de personal y comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020 y por último la hipótesis específica, la relación inversa entre el fenómeno interno de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020, como también que existió la relación inversa entre el fenómeno externo de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación elegida, tuvimos como apoyo tanto antecedentes nacionales como internacionales, siendo aquellos previamente investigados por otros autores, en nacionales tenemos.

Cusacani (2017) en la tesis *“Rotación del personal de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, periodo noviembre 2015 – abril 2016”* la cual establecieron una correlación inversa entre sus variables, teniendo como herramientas utilizadas la encuesta para el resultado de información de los colaboradores, fue de tipo cuantitativo, utilizando un diseño no experimental. La investigación tuvo una muestra de 100 colaboradores de la empresa misma teniendo como resultado mediante encuestas de investigación un índice de rotación promedio de 9.34% en un área de la empresa en específica la cual era el área de frescos, en la conclusión con la tesis de Cusacani, nos asevera que la rotación de personal se encuentra relacionando inversamente con la productividad de la empresa.

Zamora (2014) en la tesis que tiene como título, *“Vínculo entre la comunicación interna y la calidad de las relaciones de los colaboradores de una empresa del sector metal-mecánico de Lima”*, la metodología que emplearon fue de tipo descriptivo correlacional debido a que se llegó a analizar como objetivo principal la existencia de relación entre las variables comunicación interna y calidad de las relaciones de la empresa HAUG S.A. para ello utilizaron a los 23 trabajadores de la organización llegando al resultado que la relación que tuviese la comunicación interna enlaza directamente con el ambiente laboral dentro de la organización con un 54%, debido que existe una comunicación fluida y trabajo en equipo dentro de la organización que revela la valorización de los empleados con la organización a estudiar.

Por consiguiente, Chura (2017) en la tesis titulada *“La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca 2016”*, se determinó el vínculo de la comunicación interna de los colaboradores y su desempeño laboral. El procedimiento utilizado fue de tipo cuantitativo, utilizando un diseño no

experimental de tipo transversal, dejándonos como alcance del estudio que más del treinta por ciento de los participantes manifiesta que la comunicación interna contribuye al buen rendimiento laboral en la institución aumentando así el compromiso por parte de los colaboradores.

Así mismo, Maldonado (2018) en su presentación "*El engagement y la intención de rotar a los trabajadores en las notarías de Lima*". Tuvo como motivo de investigación poder proponer algún plan de acción basado en líneas generales para así fortalecer y afianzar el engagement de los colaboradores para así disminuir el nivel de intención de rotar a su propio personal. Se desarrolló un estudio de tipo cuantitativo donde se buscaba medir la relación de sus variables. Su población de estudio abarco a 5 distritos de Lima, La Victoria, Miraflores, San Isidro, Lince y Cercado de Lima, los cuales debían tener mayor concentración empresarial teniendo como su fuente e información al INEI, su número mínimo de muestras fue 299 colaboradores de una población de 1272 colaboradores en las 5 notarías, los instrumentos utilizados fueron, la escala utrecht work engagement scale (UWES) y el cuestionario de Mobley et al. (1978). Los resultados de estas pruebas demostraron tener cierto grado de confiabilidad teniendo que descartar dos de las preguntas en la encuesta haciendo que ello no pueda explicar la variable.

Así mismo se investigó a la misma vez también antecedentes internacionales, los cuales son:

Kampkötter P. (2018), en su artículo científico que tiene como título "*Job turnover and employee performance: evidence from a longitudinal study in the financial services industry*", en este artículo The international journal of human resource management vemos que cuando se analiza el tema de rotación de personal se verifica y evalúa como una transparencia lateral de cada uno de los empleados de la empresa, dicha rotación, dicho plan estratégico era de continuo uso para el desarrollo de empleados en la empresa, aprendiendo así de sus habilidades y con ellos conseguir motivarlos, el estudio se realizó a un conjunto de datos de un sector bancario como muestreo, los cuales se hicieron dos cuestionamientos, el primero; como así el desempeño laboral de un trabajador previo afectaría la inclinación a la rotación y el segundo; después de la rotación

como cambia el desempeño laboral, encontrándose así a los de bajo rendimiento y alto rendimiento. A los de bajo rendimiento los movimientos laterales eran más frecuentes, en cambio los que fueron rotados entre trabajos fueron aquellos de lograron un mayor rendimiento en posteriores años afianzando así sus conocimientos en diversas locaciones y áreas a comparación de otros empleados que no fueron rotados, siendo así que se llegó a la conclusión por resultado sugerir a las empresas enfocar el sistema de rotación de personal a personas con alto rendimiento.

Asi mismo, Hong A. (2019) en su artículo científico "*Factors affecting the staff turnover intention: A case study of a Malaysian steel manufacturing company*" Nos manifiesta que la rotación de personal llega a ser un problema para la empresa trayendo así numerosos desafíos y un fuerte impacto en el desempeño para la misma, ocasionando una carga fuerte para el área de recursos humanos y con ello varios gastos que quizás sean innecesarios, se llegó a aplicar una investigación cuantitativa, se utilizó también cuestionarios con preguntas cerradas y una serie de herramientas más logrando identificar los motivos que conlleva la rotación de personal. Concluyendo así que para un trabajador el hecho de estar rotando constantemente y cambiando de clima laboral influye significativamente para que un trabajador decida dejar la organización.

Por consiguiente, Bray NJ. (2017) en su artículo científico, "*A quantitative study of organizational commitment and communication satisfaction of professional staff at a master's institution in the United States*" En este análisis se logró examinar la satisfacción tanto en la comunicación como con el compromiso organizacional existente en un colaborador profesional en una institución de Maestría de los Estados Unidos utilizando así para obtener una respuesta dos encuestas cuantitativas las cuales fueron: la primera; una encuesta de compromiso de colaboradores TCM de Meyer y Allen y la segunda; un cuestionario de satisfacción de comunicación de Downs y Hazen. Los participantes de dicha encuesta fueron setenta y ocho colaboradores tanto de tiempo completo y medio tiempo de una misma institución, utilizando para las encuestas y cuestionarios diversas herramientas como estadísticas descriptivas y demás. Este estudio se concluyó con tres conclusiones generales, la primera

nos dice que bajo un contexto de educación superior en los Estados Unidos llega a existir una relación entre la satisfacción de la comunicación y el compromiso organizacional, en la segunda conclusión nos dice que la comunicación preside con el compromiso organizacional normativo y el tercero nos dice que los colaboradores que participaron en estas encuestas y cuestionaron tenían un alto nivel de compromiso afectivo.

Para Silveira (2018) en su artículo "*A comunicação interna em uma empresa prestadora de serviços de saúde e sua influência no comprometimento organizacional*", nos dice que su objetivo específico es desarrollar los agentes primordiales que predominan de manera positiva en la comunicación interna, usando una herramienta como estrategia de marketing institucional que es direccionada a acciones internas en la empresa enfocada para la interacción entre empleado y la empresa llamada Endomarketink también conocido como marketing interno. La metodología para este trabajo fue de manera cualitativa en una empresa pública siendo un hospital de Sao Paulo el elegido. El resultado que tuvieron con cuestionarios en líneas para los trabajadores fue que es de índole primordial la comunicación interna entre los colaboradores dentro de una empresa y sus respectivos equipos.

En relación a las teorías del tema, se explicó en los siguientes párrafos las teorías, modelos teóricos y enfoques conceptuales vinculados con la investigación.

La teoría de la aguja hipodérmica de Harold Lasswell, citado por Rendón (2007) también conocida como la bala mágica o transmisión en cadena fue descubierta entre los años 1918 y 1933, hizo sus primeras indagaciones en el siglo XX en la 1era guerra mundial donde determinó que los medios de comunicación creaban estímulos en el receptor sin una instancia de intermediación, es decir con una conexión directa entre la exposición a los mensajes y los comportamiento de las personas debido a esas épocas los medios de comunicación bombardeaban información a un audiencia pasiva sin capacidad de respuesta personal a los mensajes en la mayoría pocos pensantes, para que de una u otra manera puedan ejercer una manipulación social ya que de manera individual no podían direccionar la información de manera efectiva.

Así mismo al pasar los años se cambia la perspectiva tomando más en cuenta la actitud del individuo a como quiere recepcionar alguna información ya sea esta positiva o negativa.

Asi mismo, Herzberg (1959, citado por Chiavenato, 2014) nos dice que la teoría de los dos factores de Herzberg o teoría de la motivación e higiene, explica que el hombre tiene dos factores distintos de necesidades, una de ellas es el factor motivacional donde la persona busca el objetivo de prevenir la tristeza o momentos incomodos y la necesidad de superación intelectual. Estas necesidades por desarrollarse en el ámbito interno de una persona el factor de la satisfacción vendría a ser el resultado de los factores de la motivación para con el individuo y para ello se tendría que tener en cuenta los logros, reconocimientos, responsabilidad, promoción e independencia laboral. En la higiene el factor de la insatisfacción que sería el segundo factor se vería se vería reflejado en los resultados relacionados con los factores externos del individuo como tener sueldos y recompensas, relación con los empleados, supervisión, status, estabilidad laboral y superación. Ambos factores son importantes para el buen desempeño y éxito laboral.

Con respecto a Nosnik (2013) quien habla de la teoría de la comunicación y también llamada teoría productiva la cual inicia como una incertidumbre al observar que los procesos de aseguramiento de calidad en las organizaciones no comienzan con lo que el emisor quiere transmitir a su receptor, sino con la inquietud de un emisor por saber qué es lo que el receptor requiere de él para aprovechar al máximo en términos de mejora colectiva e individual. Nosnik divide en tres niveles comenzando por el nivel lineal el cual tiene la función principal de centrarse en la producción de mensajes para brindar información, identifican al receptor como un destino de la información sin esperar la generación de una respuesta de retroalimentación, nivel dinámico inicia debido a que existe una emisión y recepción de mensajes conjuntamente con una retroalimentación tiene una función de difusión de mensajes cuyo propósito específico es agilizar la circulación de información en el interior de una empresa, el nivel productivo genera un plan de comunicación donde crean un contexto para así lograr un cambio en la organización enfatizando el uso que se le da a la información, tiene

por objetivo crear la capacidad de alineamiento acuerdo a los objetivos para que todos puedan saber el rol que desempeñan en la empresa así conseguir los resultados deseados. Esta teoría se relaciona con nuestra investigación al querer expresar un conjunto cohesionado y entusiasta el que puede llevar la obtención de buenos resultados a través de la comunicación interna dentro de una organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente trabajo de tesis de Rotación de personal de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020; se utilizaron algunos lineamientos, tales como.

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, Sánchez & Reyes (2009) nos dice que la investigación básica buscará el progreso científico, acrecentará los conocimientos teóricos y perseguirá la generalización de sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría o modelo teórico científico.

Diseño de investigación

Así mismo conto con un diseño no experimental y de corte transversal el cual tuvo como semiento la base dos definiciones.

Hernández, Fernández, & Batista (2014) nos afirma que el desarrollo del tema se realiza sin intervenir o tocar alguna de sus las variables, esto nos dice que se trató de estudios donde no se manipularon las variables y fueron tratadas de manera aislada para ver su efecto con otras variables.

Así mismo, para Hernández, Fernández, & Batista (2014) nos dice que el fin de la investigación transaccional o transversal es analizar su interrelación y especificar las variables en un momento determinado.

Enfoque de investigación

En nuestro trabajo de tesis se realizó con un enfoque cuantitativo, según Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) los cuales nos indicaron que se basa en la medición numérica, utilizando de esa manera la recopilación y interpretación de datos, se empleó la estadística la cual nos brindó datos objetivos acerca del comportamiento de una determinada población.

Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional.

Según Hernández, Fernández, & Batista (2014) el nivel descriptivo correlacional busca precisar las características de todo lo que pueda ser investigado y a su vez estudiado, esto nos ayudó a solo buscar recopilar información de las variables estudiadas. El propósito de este nivel viene a ser describir momentos y situaciones.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables en las que nos hemos enfocado en la presente tesis fueron rotación de personal y comunicación interna ambas de naturaleza cualitativa por cuanto se procedió a su operacionalización.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), nos refiere que la operacionalización de las variables vendría a ser la gestión a la cual se le coloca una variable de tal forma que se encuentre los correlatos empíricos, los cuales se ponen a disposición para analizar su comportamiento en la práctica

La primera variable del presente proyecto fue la rotación de personal.

Variable 1. Rotación de Personal

Definición conceptual

Según Chiavenato (2014), Administración de recursos humanos “La termino rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre la organización y su entorno; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el entorno se define por el número de personas que entran y que salen de la organización.”

Definición operacional

La rotación de personal se origina cuando el colaborador percibe un entorno laboral no adecuado que lleva a la desmotivación continua bajo las múltiples

dimensiones determinan la actitud y comportamiento de las personas dentro de una organización.

Además, según Andrade (2010) la rotación de personal es ocasionada tanto por fenómenos internos y fenómenos externos de la empresa los cuales repercuten en las diversas actitudes y comportamientos de los trabajadores.

Dimensiones

Dimensión 1. Fenómenos internos son los conjuntos de políticas organizacionales, referidas al ambiente laboral en el cual el trabajador se desarrolla de forma profesional dentro de la empresa.

Indicador 1. Política Salarial. En el ámbito económico es una de las políticas más laboriosas aplicadas, porque están directamente con la satisfacción salarial de los trabajadores. (Aguilar, 2015)

Indicador 2. Ambiente Laboral “Un factor primordial para los colaboradores para generar un buena ejecución en su trabajo, serían las condiciones físicas de las empresas y que sean apropiadas. En ellas se debe tomar en cuenta la limpieza, luminosidad, áreas, medios para impedir inconvenientes” (Aguilar, 2015).

Indicador 3. Crecimiento Laboral se refiere a una evolución positiva en el ámbito profesional de un trabajador dentro de una organización la cual estimula diferentes tipos de motivaciones entre los colaboradores.

Dimensión 2. Fenómenos externos son el conjunto de situaciones que se desarrollan fuera del ambiente laboral como la oferta y demanda del mercado, la coyuntura económica y la inestabilidad familiar las cuales se sitúan fuera de una empresa.

Indicador 4. Oferta y demanda; uno de las causas el cual influye el desempeño del colaborador e incluso de abandonar la empresa son los ingresos percibidos como sueldo. Wei Chiag H & Ruey Ming. C (2007)

Indicador 5. Coyuntura Económica son independientes a la empresa y de cada persona que vendría a ser un factor que agrupa las situaciones coyunturales del mercado laboral. (Andrade, 2010).

Indicador 6. Inestabilidad Familiar son indicadores más vulnerables para los trabajadores ya que un estímulo de forma negativa puede desencadenar un cambio radical en el dentro y fuera de una organización.

La segunda variable trabajada del presente proyecto fue la comunicación interna.

Variable 2. Comunicación interna

Definición conceptual

Chiavenato (2014) De define a la comunicación como "objeto principal para lograr con éxito un buen dialogo con el fin de un adecuado comportamiento. Las comunicaciones en el ámbito organizacional llegan a fluir de manera formal e informal teniendo en cuenta los papeles jerárquicos de cada institución, siendo una de las herramientas principales de hoy en día la tecnología que cumplen con su objetivo de información hacia todas las direcciones deseadas".

Definición operacional

Para, Holguín (2017), citado por Simón (1952), la comunicación organizacional es la herramienta que utiliza la persona para llegar a transmitir ideas, pensamientos y hasta sentimiento alguno, sin embargo, nos dice también que, por falta de ello, precisamente del buen dialogo, se vuelve en el mayor problema a nivel organizacional, siendo así que la comunicación interna se logra cuando llegan a fluir de manera formal e informal teniendo en cuenta los papeles jerárquicos de cada institución siendo hoy en día la tecnología su arma principal.

Dimensiones

Dimensión 1. La comunicación formal manifiesta Según Peña y Batalla (2016) que es un factor que desarrolla la Comunicación de la Institución, la cual es comprendida de carácter formal y escrita entre el mismo personal de la empresa, la cual es dirigida a todos los trabajadores de la organización. Es una guía de

gestión anual la cual se debe ir manejando continuamente, con el fin de mejorar la comunicación interna tanto de los trabajadores para con la empresa de manera sinérgica. (p.26-27), definiendo así alguno de sus indicadores tales como los instructivos laborales, capacitaciones obteniendo así la retroalimentación deseada.

Indicador 1 Instructivos laborales son las explicaciones referentes al cómo, cuándo y en qué momento se debe realizar una actividad laboral dentro de una organización.

Indicador 2. Retroalimentaciones son fundamentales para la evaluación de desempeño fomenta la mejora continua dentro de una organización para así obtener una respuesta más amplia de lo que está ocurriendo en la empresa y poder corregir a corto plazo el problema.

Indicador 3 Capacitaciones la organización brinda la educación necesaria para mitigar los errores laborales al momento de intercambiar información.

Dimensión 2. La comunicación informal para Fernández (2016) surge de manera espontánea entre las diversas relaciones existentes en una organización por tan solo afinidad como necesidad de satisfacción entre ellas, nos resalta que este tipo de comunicación afianza la relaciones entre los trabajadores, tanto así que esta actividad llega a ser normal y natural entre los trabajadores para la empresa

Indicador 4 Información extra departamental se aplica fuera de la empresa entre diferentes áreas de una organización con otras empresas del mismo rubro empresarial.

Indicador 5 La comunicación distorsionada se presenta cuando no hay credibilidad en el mensaje ya que existe incoherencia en el proceso de recepción de la información la cual debemos manejar con mucha responsabilidad ya que puede llegar a ser contraproducente para la empresa.

Escala de medición

La escala de medición que se utilizó en nuestra tesis fue la ordinal, la cual nos permitió medir las respuestas, actitudes y la conformidad que tuviera el encuestado en el momento de plantearle el cuestionario.

3.3 Población, muestra y muestreo

Así mismo se describió la población de estudio, la muestra que se llegó a estudiar y las técnicas de muestreo que se aplicaron

Población

Hernández, Fernández, & Batista (2014) define la población como un grupo de eventos que se ajustan a un conjunto de diferencias específicas. Es la totalidad de fenómenos a estudiar, donde la población cuenta con una cualidad común entre ellas las cuales son materia de estudio dando origen a los datos de la investigación.

Siendo la notaria Vela Velásquez materia de estudio la población seleccionada para el trabajo de tesis en la cual se encontró determinada por 20 trabajadores de la notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020.

Criterio de inclusión

Se consideró a los 20 trabajadores de ambos sexos de la notaria Vela Velásquez que se encontraban trabajando actualmente en la notaria y que tenga mínimo 3 meses desempeñándose en su puesto laboral.

Criterios de exclusión

Se excluyó a los trabajadores de la notaria Vela Velásquez, que se desempeñan que no cuentan con el mínimo 3 meses desempeñándose en su puesto laboral. A su vez se excluyó a los trabajadores que se encuentran en suspensión perfecta

por emergencia sanitaria de acuerdo al Decreto Supremo N° 003-97-TR no se considerara al personal de limpieza y vigilancia de la notaria.

Muestra

Así mismo Zarcovich, (2005, citado por Castillo, 2017) nos dice que la muestra censal compromete la acumulación de datos de las unidades existentes en el universo que existen de las cuestiones, bloques que establecen el objeto del censo. En este caso para el desarrollo de la muestra censal se seleccionó a todos los trabajadores de la Notaria Vela Velásquez que son actualmente 20 colaboradores en toda la notaria, los cuales entre ellos tenemos tanto como del género femenino como del masculino. Las áreas que se consideró para dicha muestra fueron las áreas administrativas, área legal, área registral y área operativa.

Muestreo

Según Hernández, Fernández, & Batista (2014), menciona que vendría a ser el arte de elegir un subconjunto de un conjunto mayor o población de interés para acumular datos a fin de argumentar un planteamiento de un problema. Por ello en la investigación no se utilizó el muestreo porque se utilizó la muestra censal, en este caso el total de la población de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020.

Unidad de análisis

Según Hernandez, Fernandez, & Batista (2014) mencionan a los que van a ser medidos, es decir, los concursantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición. La unidad de análisis fueron los colaboradores que están trabajando en la notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó en la recolección de datos de nuestro trabajo de investigación fue a través de las encuestas.

Según Grasso (2006), es un procedimiento que permite sondear la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. Para ello se utilizó las encuestas con una escala de frecuencia ordinal según Sánchez y Reyes (2009) permiten acomodar los objetos según el criterio de posición de uno sobre el otro. Por ello se utilizó el sistema de calificación a) Acuerdo, b) Indiferente y c) Desacuerdo para cuantificar las variables estudiadas.

Por consiguiente, los instrumentos de recolección que se utilizaron fueron los cuestionarios que según Bernal (2010), no dice que está conformado por un conjunto de ítems planteados para obtener la averiguación necesaria a fin de lograr los objetivos de la investigación. El cuestionario consto de 22 preguntas relacionadas con los indicadores internos, externos de la rotación de personal y la comunicación formal e informal desarrollada en la notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020 que fueron utilizadas para medir las actitudes y opiniones de acuerdo a su satisfacción laboral que actualmente tienen, para así determinar grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

Validez

La validación de nuestra tesis, fue analizada y evaluada por los expertos, los cuales determinaron que nuestros instrumentos son aplicables para cada una de nuestras variables.

Para Hernandez, Fernandez, & Batista (2014) La validez para generalizar su definición nos muestra cual vendría a ser el grado en el que el instrumento busca medir la variable mencionada.

Confiabilidad

Para definir que es confiabilidad tomamos como referencia a un autor.

Hernandez, Fernandez, & Batista (2014), nos mencionó que la confiabilidad de un instrumento de medición vendría a ser el grado en que su aplicación continua al mismo individuo u objeto como resultados obtendrá igualdades.

Por lo tanto, se determinó la confiabilidad de la investigación mediante los datos recolectados los cuales fueron sometidos a una evaluación de medición de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se realizó coordinaciones para la aplicabilidad del instrumento ante las autoridades de la notaria Vela Velásquez. Habiendo obtenido la autorización para realizar la investigación dentro de la organización y la utilización de la razón social.

Se planeó que los datos se recabados en el último semestre del año fueran de manera virtual mediante formularios de Google a través de su plataforma de encuestas debido a la situación de emergencia sanitaria que atravesó y sigue atravesando el país.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos fue la estadística descriptiva inferencial.

Por consiguiente, fue importante describir el estado de las variables bajo dichos estudios de la estadística descriptiva mediante la fiabilidad del Alfa de Cronbach, Estuardo (2012) tiene como objetivo el control de los datos almacenados en cuanto seria su ordenación y presentación, para situarlo en orden a ciertas características de tal manera que sea la misma mucho más útil y práctica.

3.7. Aspectos éticos

Nuestra investigación respeto los derechos de autores y estuvimos en contra del plagio de la propiedad intelectual, se consideró y se respetó el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo hemos considerado el marco reglamentario de la Ley Universitaria N° 30220 la cual promueve la investigación científica mediante normas que regulan las buenas prácticas de estudios, así como la responsabilidad y honestidad en la obtención, manejo, procesamiento, interpretación y elaboración de un proyecto.

En el ámbito internacional nos regimos a la Declaración de Singapur sobre la integridad de la investigación (2010), la cual tiene como objetivo valer como guía para una conducta responsable dentro investigación, apoyándose en principios de honestidad, responsabilidad e imparcialidad en la gestión de buenas prácticas de la investigación poniendo en conocimiento las responsabilidades de los investigadores en la elaboración de sus trabajos.

A su vez recalcamos la transversalidad aplicada en este proyecto por no defender ninguna ideología política y ninguna distinción de izquierda-derecha, logrando así presentar ante ustedes un trabajo transparente en sus resultados, los cuales estarán a la disposición de cualquier investigador con la seguridad de haber acatado los lineamientos impuestos por el código de ética científico que tiene como propósito la promoción de conocimiento y el bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad para los nuevos investigadores mediante estos principios como la protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, justicia e integridad científica.

Defendimos el código de integridad científica que nos recalcó las buenas prácticas para direccionar y procesar los resultados del quehacer científico a través de la formulación, proposición y realización de una investigación científica mediante la difusión de los resultados y las relaciones de cooperación y memoria científica. Resaltamos las fases de la actividad científica las cuales tienen una base de principios como la integridad, honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, veracidad, justicia y responsabilidad sin descuidar la transparencia dentro de una investigación científica.

IV. RESULTADOS:

Análisis Descriptivo

Según Falardo & Pateiro (2012) es un grupo de técnicas numéricas y gráficas para describir y analizar un grupo de datos, sin extraer inferencias sobre la población a la que pertenecen mediante gráficos, tablas cuadros o figuras. Para analizar de manera cuantitativa los datos se ha utilizado el software SPSS.

Tabla 01. Frecuencias y porcentajes de Rotación de personal (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	35,0
	SIEMPRE	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

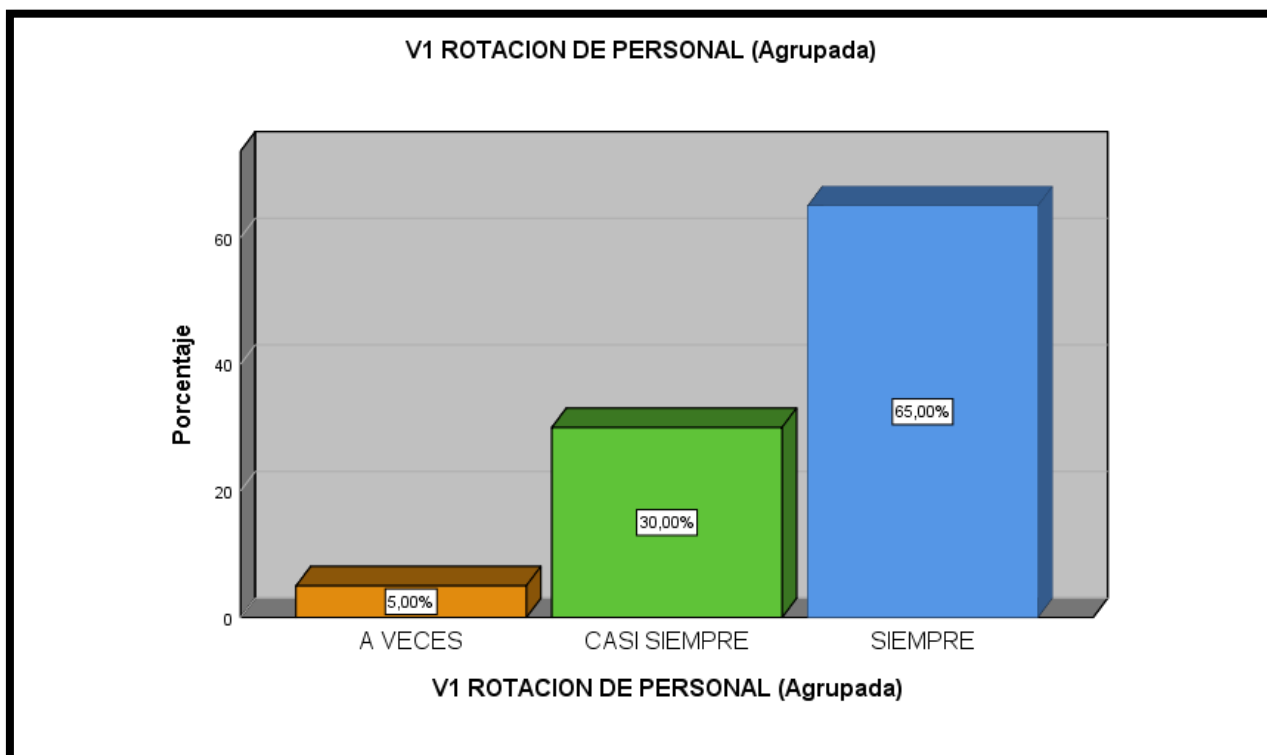


Figura 1. Variable 1 Rotación de personal.

Divisamos en la figura 1 que el 65 % (13) de los trabajadores encuestados aseguran que siempre han percibido rotación de personal dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja. El 30 % (06) aseguran haber percibido casi siempre la rotación de personal y el 5% (1) ha percibido a veces la rotación de personal dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja.

La figura 1 expresa que la mayoría de los trabajadores siempre perciben la rotación de personal dentro de la notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja 2020.

Tabla 02. Frecuencias y porcentajes de Fenómenos Internos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	40,0
	SIEMPRE	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

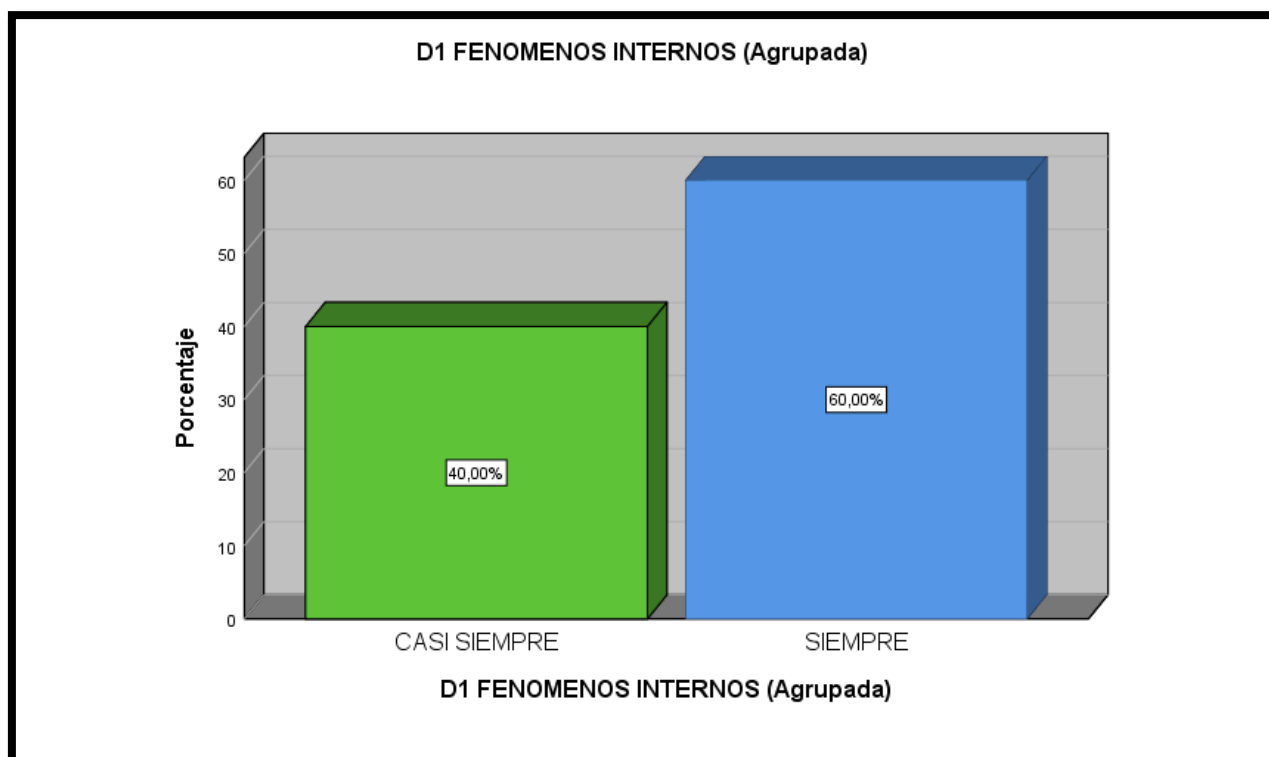


Figura 2. Dimensión 1 Fenómenos internos.

Divisamos en la figura 2 que el 60 % (12) de los trabajadores encuestados aseguran que siempre han percibido los fenómenos internos dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja. El 40 % (08) aseguran haber percibido casi siempre los fenómenos internos dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja.

La figura 2 expresa que la mayoría de los trabajadores siempre perciben los fenómenos internos dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja.

Tabla 03. Frecuencias y porcentajes de fenómenos externos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	35,0
	SIEMPRE	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

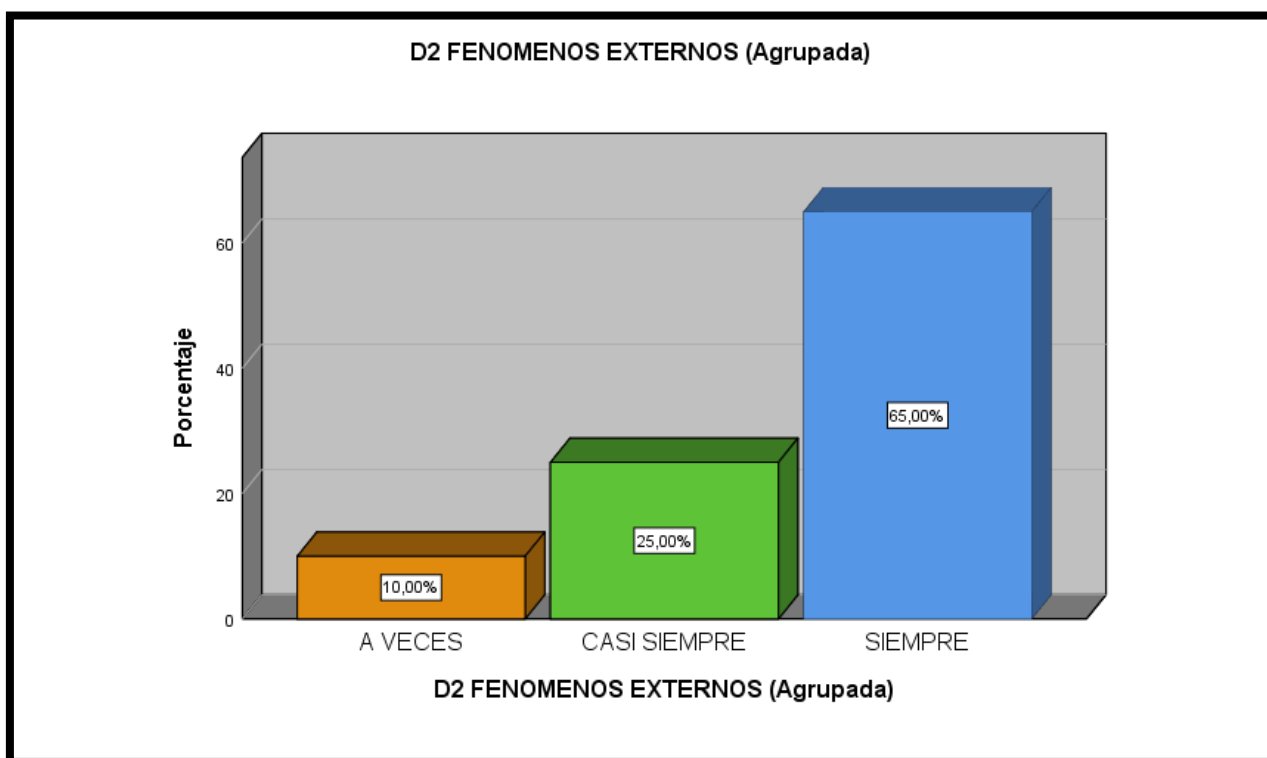


Figura 3. Dimensión 2 Fenómenos externos.

Divisamos en la figura 3 que el 65 % (13) de los trabajadores encuestados aseguran que siempre han percibido los fenómenos externos dentro de la notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja. El 25 % (05) aseguran haber percibido casi siempre los fenómenos externos y el 10% (02) ha percibido a veces los fenómenos externos dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja.

La figura 3 expresa que la mayoría de los trabajadores siempre perciben los fenómenos externos dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja 2020.

Tabla 04. Frecuencias y porcentajes de comunicación interna (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	16	80,0	80,0	90,0
	A VECES	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

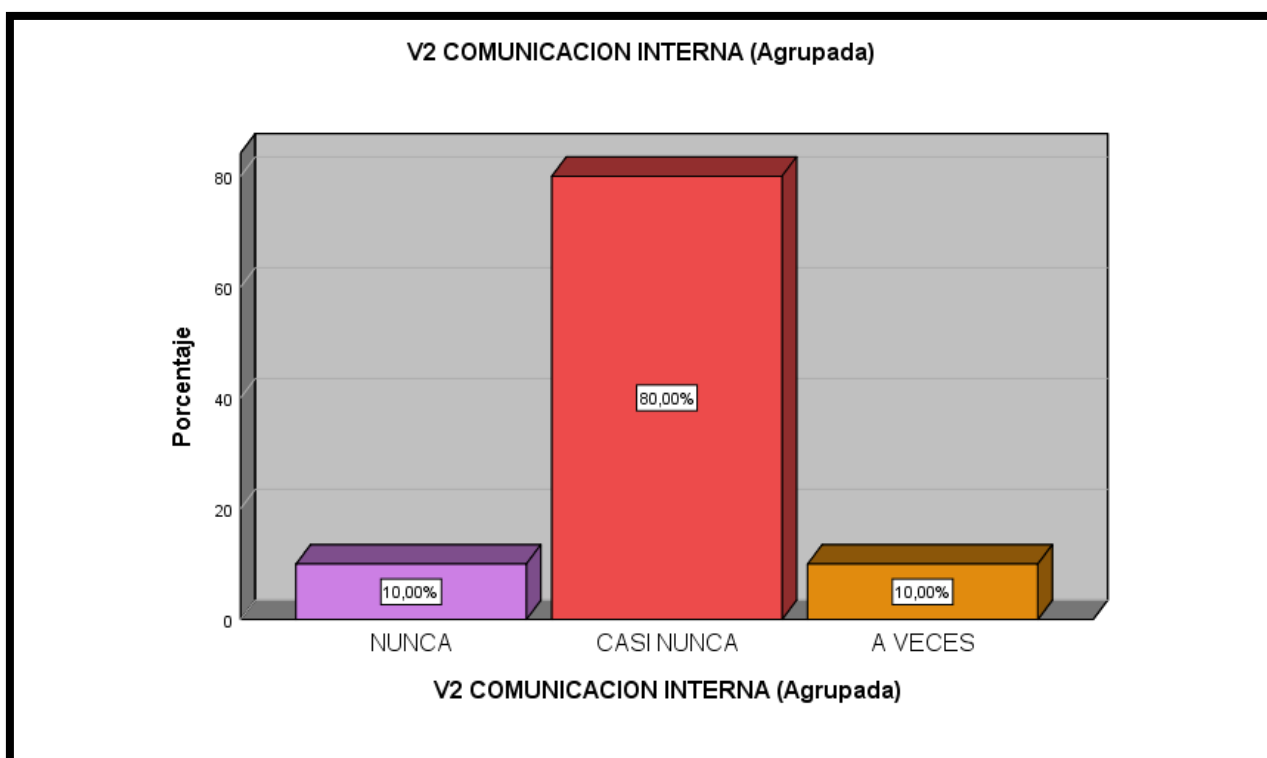


Figura 4. Variable 2 Comunicación interna.

Divisamos en la figura 4 que el 80% (16) de los trabajadores encuestados aseguran que casi nunca han percibido comunicación interna dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja. El 10 % (02) aseguran haber percibido a veces la comunicación interna y el 10% (02) nunca ha percibido la comunicación interna dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja.

La figura 4 expresa que la mayoría de los trabajadores casi nunca han percibido una comunicación interna dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja 2020.

Tabla 05. Frecuencias y porcentajes de comunicación formal (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

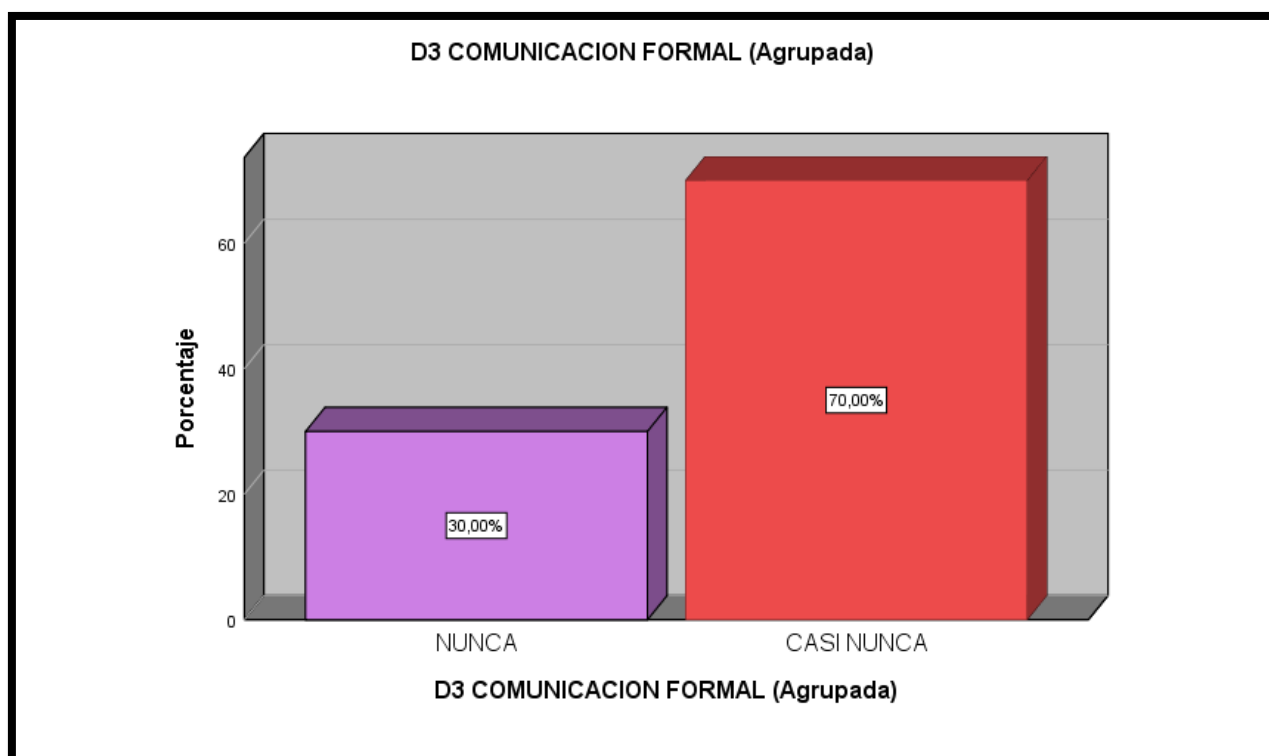


Figura 5. Dimensión 3 Comunicación formal.

Divisamos en la figura 5 que el 70 % (14) de los trabajadores encuestados aseguran que casi nunca han percibido comunicación formal dentro de la notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja. El 30 % (06) aseguran que nunca han percibido una comunicación formal dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja.

La figura 5 expresa que la mayoría de los trabajadores casi nunca han percibido la comunicación formal dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja 2020.

Tabla 06. Frecuencias y porcentajes de comunicación informal (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	15,0	15,0	15,0
	CASI NUNCA	12	60,0	60,0	75,0
	A VECES	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

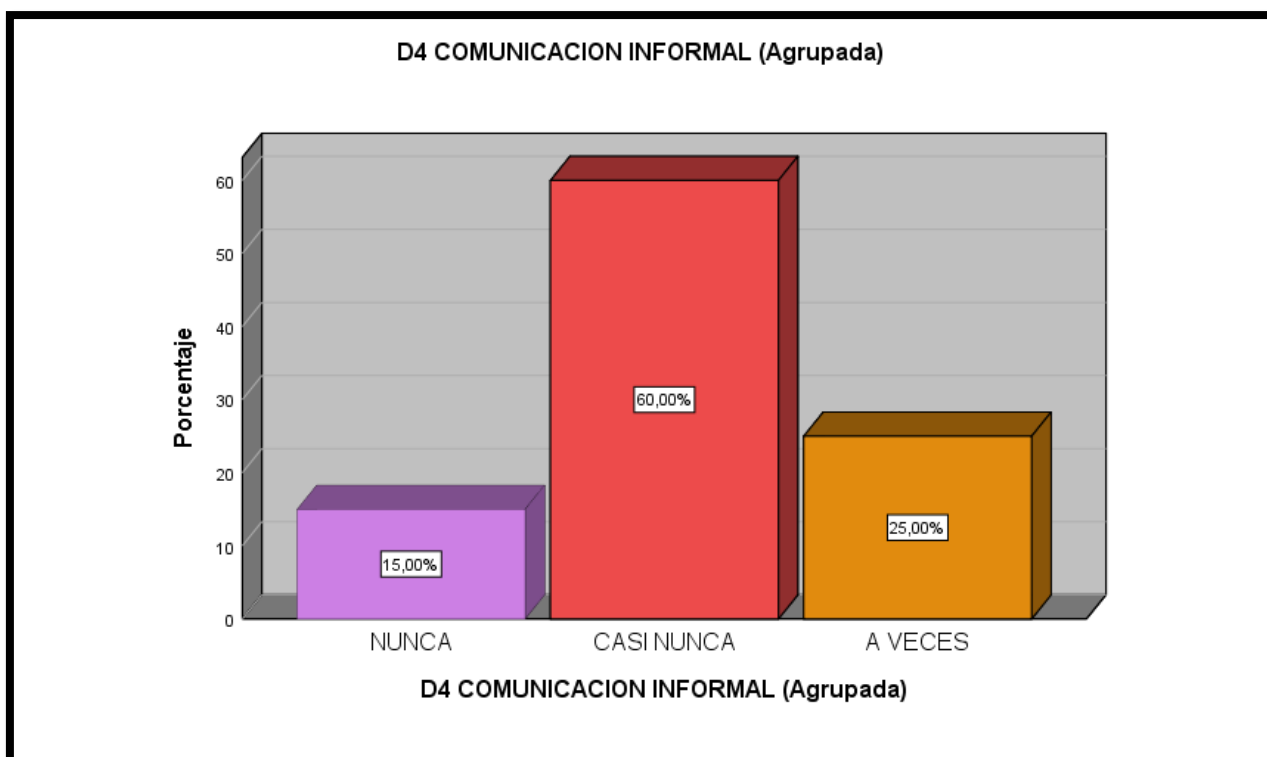


Figura 6. Dimensión 4 Comunicación informal.

Divisamos en la figura 6 que el 60 % (12) de los trabajadores encuestados aseguran que a veces han percibido una comunicación informal dentro de la notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja. El 25 % (05) aseguran que casi nunca han percibido una comunicación informal y el 15% (03) nunca ha percibido una comunicación informal dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja.

La figura 6 expresa que la mayoría de los trabajadores casi nunca han percibido una comunicación formal dentro de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja 2020.

Análisis Inferencial

Prueba de Hipótesis General

Según Monje (2011) dice que la hipótesis vendría a ser la disposición o también conjetura verosímil hecha de relaciones entre algunos fenómenos y hechos que está sujeta a verificaciones por medio de los resultados que puedan arrojar como respuesta obtenidos de una muestra realizada en un proyecto de investigación sea el caso.

Nivel de significancia

Regla de decisión:

Sig. Bilateral $\leq 0,05$ en este caso se rechaza el H0 y se acepta la H1.

Sig. Bilateral $> 0,05$ en este caso se rechaza el H1 y se acepta la H0.

Tabla 07. Coeficientes de correlación Spearman

VALORES	SIGNIFICADO
-1.00	= Correlación negativa perfecta.
-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)

H0: No Existe relación inversa entre la rotación de personal y comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020.

H1: Existe relación inversa entre la rotación de personal y comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020.

Tabla 08. Correlación de rotación de personal en la comunicación interna

			Correlaciones	
			ROTACIÓN DE PERSONAL	COMUNICACIÓN INTERNA
Rho de Spearman	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,513*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	20	20
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	-,513*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	20	20

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

Fuente: SPSS

Según la tabla 08 se observa que el nivel de significancia obtenida resulto 0.021 siendo < 0.05 por lo que se rechaza la H_0 y se acepta H_1 concluyendo que existe relación inversa entre las variables con un factor de correspondencia de $- 0,513$ de acuerdo con la tabla 01 de correlación los valores de Spearman nos dice que hay una correlación negativa media entre las variables.

Prueba de hipótesis específicas N° 1

H_0 : No Existe relación inversa entre los fenómenos internos de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020.

H_1 : Existe relación inversa entre los fenómenos internos de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020.

Tabla 09. *Correlación Comunicación interna en los fenómenos internos.*

			Correlaciones	
			COMUNICACIÓN INTERNA	FENOMENOS INTERNOS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	-,613**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	FENOMENOS INTERNOS	Coeficiente de correlación	-,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

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

Fuente: SPSS

Según la tabla 09 se observa que el nivel de significancia obtenida resulto 0.004 siendo < 0.05 por lo que se rechaza la H_0 y se acepta H_1 concluyendo que existe relación inversa entre las variables con un factor de correspondencia de $- 0.613$ de acuerdo con la tabla 01 de correlación los valores de Spearman nos dice que hay una correlación negativa media entre las variables.

Prueba de hipótesis específicas N° 2

H0: No Existe relación inversa entre los fenómenos internos con la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020.

H1: Existe relación inversa entre los fenómenos internos con la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020.

Tabla 10. *Correlación Comunicación interna en los fenómenos externos*

			COMUNICACIÓN INTERNA	FENOMENOS EXTERNOS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	1,000	-,439
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	20	20
	FENOMENOS EXTERNOS	Coefficiente de correlación	-,439	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	20	20

Fuente: SPSS

Según la tabla 10 se observa que el nivel de significancia obtenida resulto 0.053 siendo > 0.05 por lo que se rechaza la H1 y se acepta H0 concluyendo que no existe relación inversa entre las variables con un factor de correspondencia de - 0.439 de acuerdo con la tabla 01 de correlación los valores de Spearman nos dice que hay una correlación negativa débil entre las variables.

V. DISCUSIÓN

Se tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020. Mediante la prueba de Spearman se indicó que tiene un nivel de significancia bilateral, siendo este $0.02 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). De tal manera, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación inversa entre la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020, dichas variables tienen una correlación $-0,513$; por el cual se indica que el coeficiente de correlación es negativa media entre las variables. En relación a los resultados antes expuesto, comparado con la investigación de Cusacani (2017) la cual establecieron también una correlación inversa entre la rotación de personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S:A: Tacna, siendo el tiempo de su investigación del periodo noviembre 2015 a abril del 2016, los colaboradores determinaron mediante la prueba de Spearman su correlación de hipótesis la cual fue de $-0,942$, se evidencio un nivel de significancia negativa muy fuerte entre la rotación de personal y la productividad, esta tesis fue respalda por una de sus teorías principales en la cual Robbins (1998) dice que la rotación de personal es el apartamiento voluntario e involuntario de una área o de la misma empresa el cual tiende a ser un problema, ya que así existe un aumento de los costos de reclutamiento, capacitación y otros gastos laborales que pueda presentarse. Por ello coincidimos en la conclusión con la tesis de Cusacani, la cual nos menciona que la rotación de personal se encuentra relacionando inversamente con la productividad de la empresa.

Así mismo, Andrade (2010) nos dice que la rotación de personal es ocasionada tanto por fenómenos internos y fenómenos externos de la empresa los cuales repercuten en las diversas actitudes y comportamientos de los trabajadores. Su población fue de 1272 colaboradores en los 5 distritos tomados con 10 notarías tomadas, como muestra tuvieron a 299 colaboradores. A comparación nuestra, en la tesis los autores usaron la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES), que es un instrumento desarrollado para evaluar el

engagement según la propuesta de Schaufeli la metodología fue de tipo cuantitativa con la cual se buscó medir su grado de relación entre sus dos variables y su diseño fue de tipo no experimental de corte transversal también.

Se tuvo como objetivo específico uno, determinar la relación entre los fenómenos internos de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020. Mediante la prueba de Spearman se indicó que tiene un nivel de significancia bilateral de $0.04 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), la variable rotación de personal tiene una correlación con la dimensión del fenómeno interno de -0.513 por lo cual se afirma que la correlación en los valores de Spearman es inversamente relacionada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula de investigación indicando que existe relación inversa entre los fenómenos internos de la rotación de personal con la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020. De modo que, el objetivo específico quedo demostrado su relación inversamente en nuestra tesis a comparación de Zamora (2014) que si existía una correlación significativa entre la comunicación interna y la calidad de las relaciones de los colaboradores de una empresa del sector metal-mecánico de Lima la cual, en esta investigación de tesis, se tomó como referencia teórica a Brandoni, Gonzales Frigoli y Hopkins (2009) con el cual se realizó la operacionalización de sus variables las cuales eran comunicación interna y calidad de las relaciones. Por los mismos tomamos como referencia la teoría de Chiavenato 2014, quien nos menciona que la rotación del personal viene a ser la fluctuación del colaborador entre una empresa y el entorno o clima laboral, esto significa que el intercambio de colaboradores entre la organización y sus diversas áreas.

Finalmente se tuvo como segundo objetivo específico, determinar la relación entre el fenómeno externo de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020. Mediante la prueba de Spearman se indicó que tiene un nivel de significancia bilateral de $0.053 > 0.05$, por ende, en este segundo objetivo específico se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0), la variable comunicación interna en estudio no tiene una correlación inversa con la dimensión del

fenómeno externo, siendo su coeficiente de correlación - 0.439, se evidencio un nivel de significancia negativa débil entre las mismas. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis alterna de la investigación la cual indica que existe relación inversa entre los fenómenos externa de la rotación de personal con la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez, distrito de San Borja, 2020. De modo que el segundo objetivo queda demostrado de igual forma demostrado por los valores de Spearman ,a su vez podemos evidenciar evidenciar lo que Herzberg nos plantea en su teoria los dos factores de Herzberg en donde los factores higienicos recae en el ambiente que rodea a los trabajadores y estan fuera del control de las personas al igual que los fenomenos externos de la rotación de personal fue la dimension mas cercana de llegar al objetivo planteado teniendo como indicadores como ofertas laborales, coyuntura economica y influencia familiar los cuales son factores desisivos para incentivar al personal al cambio de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Lo descrito a lo largo de nuestra tesis nos permitió evaluar las siguientes conclusiones:

Primera

Considerando los resultados obtenidos con la correlación de Spearman se afirma que existe una correlación negativa mediana entre las variables rotación de personal y comunicación interna, esto puede verse comprobado ya que se obtuvo un valor de $Rho = - 0.513$ para un nivel de significancia bilateral de 0.021, lo cual, finalmente confirma la hipótesis general.

Segundo

Considerando los resultados obtenidos con la correlación de Spearman se afirma que existe una correlación negativa media entre los fenómenos internos de la rotación de personal con la comunicación interna, esto puede verse comprobado ya que se obtuvo un valor de $Rho = - 0,613$ para un nivel de significancia bilateral de 0.04 la cual, ha confirmado la primera hipótesis específica.

Tercero

Considerando los resultados obtenidos con la correlación de Spearman se afirma que existe una correlación negativa débil entre los fenómenos externos de la rotación de personal con la comunicación interna, esto puede verse comprobado ya que se obtuvo un valor de $Rho = - 0,439$ para un nivel de significancia bilateral de 0.053 confirmando de esta manera la segunda hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos en nuestra investigación deseamos sugerir algunas recomendaciones a la Dra. Rulbi Vela Velasquez como parte de una contribución hacia la notaria deseando que haya una mejora continua positiva dentro de la organización.

Primera

Tomando en cuenta que existe una relación negativa media entre la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020 se recomienda mejorar en la Notaria la comunicación de la empresa promoviendo y dando a conocer la misión y visión a los trabajadores para transmitirle los objetivos organizacionales logrando así crear un vínculo laboral con sus trabajadores por formar parte de un proyecto a largo plazo afianzando las distintas las áreas que tiene la notaria, promoviendo una mayor comunicación y estabilidad laboral.

Segunda

Así mismo, ya que existe relación inversa entre el fenómeno interno de la rotación de personal y la comunicación interna de la Notaria Vela Velásquez podemos sugerir la creación del área de recursos humanos para así generar un espacio donde los colaboradores tengan donde acudir en caso sea necesario para por ejemplo un ascenso, una propuesta de mejora y demás accionar para mejora de la empresa. Las áreas de recursos humanos en base a vivencias de los trabajadores pueden formar con el tiempo un mejor clima laboral para que así en un futuro se pueda estabilizar al colaborador en su puesto sin tener que rotar de puesto continuamente, con el bien de salvaguardar los documentos de confiabilidad que se designen que suele manejarse en una notaría.

Tercera

Debido a la coyuntura bajo la perspectiva de los fenómenos externos de la rotación de personal y la comunicación interna existe la inestabilidad en la relación de los colaboradores para con la Notaria haciendo que los mismos busquen fuera mejoras en otras empresas, motivo por el cual se recomienda

mayor empatía hacia sus colaboradores ya que son factores que no pueden ser controlados, se recomienda dar ciertas facilidades de trabajo según los puestos que desempeñan para trabajar de manera remota agilizando procesos mediante herramientas informáticas para un mejor desenvolvimiento y productividad en la notaria y así generar mayor estabilidad laboral sin tener la necesidad de rotar entre áreas o quizás cambia de trabajo.

Cuarta

Por último, se recomienda retroalimentar siempre a las distintas áreas de la Notaria Vela Velásquez, estar en constante comunicación de manera oportuna e implementar un sistema que logre que los trabajadores usen de manera adecuada los medios de comunicación con sus jefes para así desarrollar una comunicación clara y fluida ya que esto genera un buen clima laboral y eleva la eficacia y aumento en la productividad logrando disminuir la rotación de personal en la notaria.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2015). *Propuestas para reducir el índice de rotación*. Mexico: Universidad Nacional de Mexico.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. La Coruña, España.
- Andrade, M. L. (2010). *Análisis de la Rotación de Personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la pasanameria S.A. de la ciudad de cuenca en el 2009*. Cuenca, Mexico.
- Balestrini. (2008). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores asociados.
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson.
- Brandolini, Gonzales, & Hopkins. (2009). *Comunicación interna : Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía DIRCOM.
- Bray NJ., W. L. (2017). A quantitative study of organizational commitment and communication satisfaction of professional staff at a master`s institution in the United States. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 39, 487 - 502.
- Carlos, M. (2011). *Metodologia de la Investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Castillo, A. (2017). *Gestión supervisora para el cumplimiento de la Planificación en la ejecución del proyecto de gasificación nacional en el Municipio los Guayos*. Valencia: Universidad de Carabobo.
- Chiavenato, I. (2017). *Adminsitración de recursos humanos: El Capital Humano de las organizaciones*. Mexico.
- Chura, M. (2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y credito san salvador agencias puno y juliaca - 2016. "*Tesis de Licenciamiento*". Universidad nacional del altiplano, Puno.
- Cusacani. (2017). *Rotación del personal de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, periodo noviembre 2015 – abril 2016*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

- Estuardo, A. (2012). *Estadística y Probabilidades*. Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción .
- Faraldo, P., & Pateiro, B. (2012). *Estadística y metodología de la investigación*. Universidad de Santiago de Compostela.
- Fernandez, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Tutor Formación.
- Grasso, S. (2006). *Encuesta elementos para su diseño y analisis* (1ra ed.). (Brujas, Ed.) Argentina.
- Hernández, Fernández, & Batista. (2014). *Metodología de investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Herzberg, F. (1959). *Teoría de los dos factores de Herzberg*.
- Holguin, L. O. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondon, Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Hong A., W. W. (2019). Factors affecting the Staff Turnover Intention - A case study of a Malaysian Steel Manufacturing Company. *INTI International University, 2019 - 042*.
- Kampkötter P., H. C. (2018). Rotación laboral y desempeño de los empleados - evidencia de un estudio longitudinal en la industria de servicios financieros. *The International Journal of Human Resource Management, 20*, 1709 - 1735.
- Kerlinger, & Lee. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. Mexico: McGraw-Hill.
- Maldonado, J. (2018). El Engagement y la Intención de rotar a los trabajadores en las notarias de lima. *"Tesis de Maestría"*. Universidad del Pacifico, Lima.
- Nosnik, O. (2013). *Teoría de la comunicación productiva: Explotaciones mas alla de la retroalimentación*. Santa Fé, Argentina.
- OCDE, B. (2020). *Panorama de las Administraciones Publicas America Latina y el Caribe*. Paris: OECD Publishing.
- Peña, & Batalla. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: DYKINSON, S.L.
- Rendón, L. (2007). *Teoría e investigación de la comunicación de masas*. Mexico.
- Rincon, P. (2006). *Motivación laboral como herramienta clave evitar la rotación de personal en las empresas de servicios de la ciudad de Morelia*. Morelia, Mexico.

- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional*. Buenos Aires.
- Robbins, S. (1998). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Sanchez, & Reyes. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, Reyes, & Mejía. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Silverira, M. (2018). A comunicação interna em uma empresa prestadora de serviços de saúde e sua influência no comprometimento organizacional. *Revista Brasileira de Gestão e Inovação*.
- Solis, V. (2014). *¿Porque algunos prohíben utilizar estadísticas paramétrica para analizar datos ordinales?* Mexico: Enseñanza e Investigación en Psicología.
- Traverso, P. (2017). *La Comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocio*. Universidad Ecotec.
- Wei-Chiang, H., & Ruey- Ming, C. (2007). *Administración de personal*. México D.F., Mexico: Pearson educación.
- Zamora. (2014). Vinculo entre la comunicación interna y la calidad de las relaciones de los colaboradores de una empresa del sector metal-mecanico de lima. "*Tesis de Licenciatura*". Universidad de San Martin de Porres, Lima.

Anexo 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA NOTARIA VELA VELASQUEZ

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
R O T A C I Ó N D E P E R S O N A L	La expresión "rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente está definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización". Chiavenato (2014)	FENOMENOS INTERNOS	Política salarial	Las remuneraciones de la notaria no están de acuerdo con el mercado laboral lo que genera la salida del personal.	ORDINAL
				Percibe una remuneración que no le genera compromiso de continuar con la notaria.	ORDINAL
			Ambiente laboral	La limitación de equipos y herramientas de la notaria para realizar las tareas diarias genera salida de personal.	ORDINAL
				El ambiente laboral de la notaria presenta fluctuación de personal	ORDINAL
			Crecimiento laboral	En la notaria no se refleja crecimiento laboral.	ORDINAL
				El crecimiento profesional que se da en la notaria no es suficiente para retener a sus colaboradores.	ORDINAL
		FENOMENOS EXTERNOS	Ofertas laborales	Las ofertas laborales para puestos en notarias son limitadas en el mercado de trabajo.	ORDINAL
				Evalúa usted una propuesta laboral en otra empresa.	ORDINAL
			Coyuntura económica	La situación de emergencia que se vive actualmente ha causado el incremento de salida de personal.	ORDINAL
				La situación de pandemia ha generado que se reduzca el personal de la notaria.	ORDINAL
			Influencia familiar	Su familia está en desacuerdo con su actual situación laboral dentro de la empresa.	ORDINAL
				Su familia lo induce a evaluar nuevas propuestas de trabajo.	ORDINAL

Anexo 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: COMUNICACIÓN INTERNA DE LA NOTARIA VELA VELASQUEZ

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
C O M U N I C A C I Ó N I N T E R N A	De define a la comunicación como "objeto principal para lograr con éxito un buen dialogo con el fin de un adecuado comportamiento. Las comunicaciones en el ámbito organizacional llegan a fluir de manera formal e informal teniendo en cuenta los papeles jerárquicos de cada institución, siendo una de las herramientas principales de hoy en día la tecnología que cumplen con su objetivo de información hacia todas las direcciones deseadas". Chiavenato (2014)	COMUNICACIÓN FORMAL	Instructivos laborales	Se me comunica mediante diferentes medios las tareas que debo realizar en la empresa.	ORDINAL
				Se utiliza medios como el whatsapp y otros para agilizar las indicaciones laborales a los trabajadores de la notaria.	ORDINAL
			Retroalimentaciones	El jefe inmediato superior retroalimenta a sus colaboradores.	ORDINAL
				El jefe inmediato reconoce y comunica las fortalezas y debilidades de sus colaboradores.	ORDINAL
			Capacitaciones	Se hace de conocimiento público oportunamente las capacitaciones programadas	ORDINAL
				La empresa realiza algún tipo de capacitación durante el año	ORDINAL
		COMUNICACIÓN INFORMAL	Información extra departamental	Existe comunicación informal entre mis compañeros para mejorar las relaciones interpersonales.	ORDINAL
				Existe comunicación informal entre las personas de diferentes áreas.	ORDINAL
			Comunicación distorsionada	Tiene conocimiento que exista información distorsionada en la empresa.	ORDINAL
				La empresa corrige oportunamente la difusión de información distorsionada.	ORDINAL

Anexo 03

Matriz de Base de Datos

Rotación de personal													Comunicación Interna															
N	D1: FENOMENOS INTERNOS						D2: FENOMENOS EXTERNOS						D1: COMUNICACIÓN FORMAL										D2: COMUNICACIÓN NFORMAL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	V1	D1	D2	V2	D.1	D.2
Encuestado 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	48	24	24	12	6	6
Encuestado 2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	59	29	30	15	7	8
Encuestado 3	4	4	2	5	2	4	2	1	5	4	2	3	1	4	1	2	1	1	3	2	3	2	38	21	17	20	10	10
Encuestado 4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	58	28	30	12	8	4
Encuestado 5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	56	27	29	20	11	9
Encuestado 6	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	48	23	25	15	8	7
Encuestado 7	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	54	27	27	13	6	7
Encuestado 8	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	52	25	27	11	6	5
Encuestado 9	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2	2	2	2	4	4	2	46	22	24	24	12	12
Encuestado 10	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	55	28	27	12	6	6
Encuestado 11	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	52	25	27	15	9	6
Encuestado 12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59	29	30	10	6	4
Encuestado 13	4	4	4	4	5	3	3	2	2	5	4	4	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	44	24	20	14	8	6

Encuestado 14	3	4	3	2	5	3	4	1	4	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	4	2	35	20	15	20	11	9
Encuestado 15	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	54	26	28	15	8	7
Encuestado 16	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	49	25	24	15	7	8
Encuestado 17	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	53	28	25	10	6	4
Encuestado 18	2	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	3	2	1	3	1	1	4	3	2	38	19	19	22	12	10
Encuestado 19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	49	24	25	13	7	6
Encuestado 20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	58	29	29	13	7	6

Anexo 04

Instrumento de recolección de datos

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	Las remuneraciones de la notaria no están de acuerdo con el mercado laboral lo que genera la salida del personal.					
2	Percibe una remuneración que no le genera compromiso de continuar con la notaria.					
3	La limitación de equipos y herramientas de la notaria para realizar las tareas diarias genera salida de personal.					
4	El ambiente laboral de la notaria presenta fluctuación de personal					
5	En la notaria no se refleja crecimiento laboral.					
6	El crecimiento profesional que se da en la notaria no es suficiente para retener a sus colaboradores.					
7	Las ofertas laborales para puestos en notarias son limitadas en el mercado de trabajo.					
8	Evalúa usted una propuesta laboral en otra empresa.					
9	La situación de emergencia que se vive actualmente ha causado el incremento de salida de personal.					
10	La situación de pandemia a generado que se reduzca el personal de la notaria.					
11	Su familia está en desacuerdo con su actual situación laboral dentro de la empresa.					
12	Su familia lo induce a evaluar nuevas propuestas de trabajo.					
13	Se me comunica mediante diferentes medios las tareas que debo realizar en la empresa.					
14	Considera que el whatsapp es un medio adecuado para la recepción ordenes dentro de la empresa					
15	El jefe inmediato superior retroalimenta a sus colaboradores					
16	El jefe inmediato reconoce y comunica las fortalezas y debilidades de sus colaboradores					
17	Se hace de conocimiento público oportunamente las capacitaciones programadas					
18	La empresa realiza algún tipo de capacitaciones dentro de la empresa					
19	Existe comunicación informal entre mis compañeros para mejorar las relaciones interpersonales					
20	La empresa se entromete en mis conversaciones informales dentro de la empresa					
21	Tiene conocimiento que exista información distorsionada en la empresa					
22	La empresa corrige oportunamente la difusión de información distorsionada					

Gracias por su colaboración

Anexo 05

Validación de Expertos

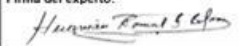
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA NOTARÍA VELA VELÁSQUEZ, DISTRITO DE SAN BORJA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Chamorro Canales Jacqueline, Gutiérrez Colqui Bryan							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION DE PERSONAL	FENOMENOS INTERNOS	POLITICA SALARIAL	1. Las remuneraciones de la notaría no están de acuerdo con el mercado laboral lo que genera la salida del personal.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre			
			2. Percibe una remuneración que no le genera compromiso de continuar con la notaría.				
		AMBIENTE LABORAL	3. La limitación de equipos y herramientas de la notaría para realizar las tareas diarias genera salida de personal.				
			4. El ambiente laboral de la notaría presenta fluctuación de personal				
		CRECIMIENTO LABORAL	5. En la notaría no se refleja crecimiento laboral.				
			6. El crecimiento profesional que se da en la notaría no es suficiente para retener a sus colaboradores.				
	FENOMENOS EXTERNOS	OFERTAS LABORALES	7. Las ofertas laborales para puestos en notarias son limitadas en el mercado de trabajo.				
			8. Evalúa usted una propuesta laboral en otra empresa.				
		COYUNTURA ECONOMICA	9. La situación de emergencia que se vive actualmente ha causado el incremento de salida de personal.				
			10. La situación de pandemia ha generado que se reduzca el personal de la notaría.				
		INFLUENCIA FAMILIAR	11. Su familia está en desacuerdo con su actual situación laboral dentro de la empresa.				
			12. Su familia lo induce a evaluar nuevas propuestas de trabajo.				
Firma del experto:				Fecha / /			

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA NOTARÍA VELA VELÁSQUEZ, DISTRITO DE SAN BORJA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Chamorro Canales Jacqueline, Gutiérrez Colqui Bryan							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN FORMAL	INSTRUCTIVOS LABORALES	13. Se me comunica mediante diferentes medios las tareas que debo realizar en la empresa.				
			14. Se utiliza medios como el whatsapp y otros para agilizar las indicaciones laborales a los trabajadores de la notaría.				
		RETROALIMENTACIONES	15. El jefe inmediato superior retroalimenta a sus colaboradores.				
			16. El jefe inmediato reconoce y comunica las fortalezas y debilidades de sus colaboradores.				
		CAPACITACIONES	17. Se hace de conocimiento público oportunamente las capacitaciones programadas.				
			18. La empresa realiza algún tipo de capacitaciones durante el año				
	COMUNICACIÓN INFORMAL	INFORMACIÓN EXTRA DEPARTAMENTAL	19. Existe comunicación informal entre mis compañeros para mejorar las relaciones interpersonales.				
			20. Existe comunicación informal entre las personas de diferentes reas.				
		COMUNICACIÓN DISTORSIONADA	21. Tiene conocimiento que exista información distorsionada en la empresa.				
			22. La empresa corrige oportunamente la difusión de información distorsionada.				
Firma del experto:				Fecha / /			

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

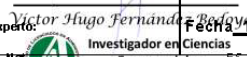



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA NOTARÍA VELA VELÁSQUEZ, DISTRITO DE SAN BORJA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Chamorro Canales Jacqueline, Gutiérrez Colqui Bryan							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Huamán Roncal, Juana							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION DE PERSONAL	FENOMENOS INTERNOS	POLITICA SALARIAL	1. Las remuneraciones de la notaría no están de acuerdo con el mercado laboral lo que genera la salida del personal.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre			
			2. Percibe una remuneración que no le genera compromiso de continuar con la notaría.				
		AMBIENTE LABORAL	3. La limitación de equipos y herramientas de la notaría para realizar las tareas diarias genera salida de personal.				
			4. El ambiente laboral de la notaría presenta fluctuación de personal.				
		CRECIMIENTO LABORAL	5. En la notaría no se refleja crecimiento laboral.				
			6. El crecimiento profesional que se da en la notaría no es suficiente para retener a sus colaboradores.				
	FENOMENOS EXTERNOS	OFERTAS LABORALES	7. Las ofertas laborales para puestos en notarias son limitadas en el mercado de trabajo.				
			8. Evalúa usted una propuesta laboral en otra empresa.				
		COYUNTURA ECONOMICA	9. La situación de emergencia que se vive actualmente ha causado el incremento de salida de personal.				
			10. La situación de pandemia a generado que se reduzca el personal de la notaría.				
		INFLUENCIA FAMILIAR	11. Su familia está en desacuerdo con su actual situación laboral dentro de la empresa.				
			12. Su familia lo induce a evaluar nuevas propuestas de trabajo.				
Firma del experto:			Fecha <u>3 /12/20</u>				
							
Mgtr. HUAMAN RONCAL JUANA BALVINA							

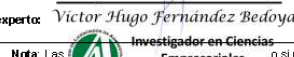



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA NOTARÍA VELA VELÁSQUEZ, DISTRITO DE SAN BORJA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Chamorro Canales Jacqueline, Gutiérrez Colqui Bryan							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Huamán Roncal, Juana							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACION INTERNA	COMUNICACION FORMAL	INSTRUCTIVOS LABORALES	13. Se me comunica mediante diferentes medios las tareas que debo realizar en la empresa.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre			
			14. Se utiliza medios como el whatsapp y otros para agilizar las indicaciones laborales a los trabajadores de la notaría.				
		RETROALIMENTACIONES	15. El jefe inmediato superior retroalimenta a sus colaboradores.				
			16. El jefe inmediato reconoce y comunica las fortalezas y debilidades de sus colaboradores.				
		CAPACITACIONES	17. Se hace de conocimiento público oportunamente las capacitaciones programadas.				
			18. La empresa realiza algún tipo de capacitaciones durante el año.				
	COMUNICACION INFORMAL	INFORMACION EXTRA DEPARTAMENTAL	19. Existe comunicación informal entre mis compañeros para mejorar las relaciones interpersonales.				
			20. Existe comunicación informal entre las personas de diferentes reas.				
		COMUNICACION DISTORSIONADA	21. Tiene conocimiento que exista información distorsionada en la empresa.				
			22. La empresa corrige oportunamente la difusión de información distorsionada.				
Firma del experto:			Fecha <u>3 /12/20</u>				
							
Mgtr. HUAMAN RONCAL JUANA BALVINA							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA NOTARÍA VELA VELÁSQUEZ, DISTRITO DE SAN BORJA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Chamorro Canales Jacqueline, Gutiérrez Colqui Bryan							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION DE PERSONAL	FENOMENOS INTERNOS	POLITICA SALARIAL	1. Las remuneraciones de la notaria no están de acuerdo con el mercado laboral lo que genera la salida del personal.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	✓		
			2. Percibe una remuneración que no le genera compromiso de continuar con la notaria.		✓		
		AMBIENTE LABORAL	3. La limitación de equipos y herramientas de la notaria para realizar las tareas diarias genera salida de personal.		✓		
			4. El ambiente laboral de la notaria presenta fluctuación de personal		✓		
		CRECIMIENTO LABORAL	5. En la notaria no se refleja crecimiento laboral.		✓		
			6. El crecimiento profesional que se da en la notaria no es suficiente para retener a sus colaboradores.		✓		
	FENOMENOS EXTERNOS	OFERTAS LABORALES	7. Las ofertas laborales para puestos en notarias son limitadas en el mercado de trabajo.		✓		
			8. Evalúa usted una propuesta laboral en otra empresa.		✓		
		COYUNTURA ECONOMICA	9. La situación de emergencia que se vive actualmente ha causado el incremento de salida de personal.		✓		
			10. La situación de pandemia a generado que se reduzca el personal de la notaria.		✓		
		INFLUENCIA FAMILIAR	11. Su familia está en desacuerdo con su actual situación laboral dentro de la empresa.		✓		
			12. Su familia lo induce a evaluar nuevas propuestas de trabajo.		✓		
Firma del experto:  Víctor Hugo Fernández Bedoya			Fecha: <u>12 / 12 / 2020</u>				
 Nota: Las  Investigador en Ciencias Empresariales  E.S., solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables. Lic. en Administración							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LA NOTARÍA VELA VELÁSQUEZ, DISTRITO DE SAN BORJA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Chamorro Canales Jacqueline, Gutiérrez Colqui Bryan							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN FORMAL	INSTRUCTIVOS LABORALES	13. Se me comunica mediante diferentes medios las tareas que debo realizar en la empresa.		✓		
			14. Se utiliza medios como el whatsapp y otros para agilizar las indicaciones laborales a los trabajadores de la notaria.		✓		
		RETROALIMENTACIONES	15. El jefe inmediato superior retroalimenta a sus colaboradores.		✓		
			16. El jefe inmediato reconoce y comunica las fortalezas y debilidades de sus colaboradores.		✓		
		CAPACITACIONES	17. Se hace de conocimiento público oportunamente las capacitaciones programadas.		✓		
			18. La empresa realiza algún tipo de capacitaciones durante el año		✓		
	COMUNICACIÓN INFORMAL	INFORMACIÓN EXTRA DEPARTAMENTAL	19. Existe comunicación informal entre mis compañeros para mejorar las relaciones interpersonales.		✓		
			20. Existe comunicación informal entre las personas de diferentes reas.		✓		
		COMUNICACIÓN DISTORSIONADA	21. Tiene conocimiento que exista información distorsionada en la empresa.		✓		
			22. La empresa corrige oportunamente la difusión de información distorsionada.		✓		
Firma del experto:  Víctor Hugo Fernández Bedoya			Fecha: <u>12 / 12 / 2020</u>				
 Nota: Las  Investigador en Ciencias Empresariales  E.S., solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables. Lic. en Administración							

Anexo 06

Permiso de la empresa

RE: Solicitud para la aplicabilidad del instrumento y utilización de la razón social de la notaria con fines academicos.



Deysi Muñoz <administracion@notariavela.com.pe>

Vie 10/07/2020 14:21

Para: Usted



Estimado: Bryan Gutierrez

Buenas tardes, la presente es informar que se está aceptado tu solicitud de tu proyecto de investigación en Notaria Vela Velásquez.

Saludos cordiales

Deysi Muñoz Segura

Administradora

Celular 913071999

De: Bryan Gutierrez <bryan_2091@hotmail.com>

Enviado el: jueves, 9 de julio de 2020 20:23

Para: administracion@notariavela.com.pe

CC: Jacqueline Chamorro <jacquelinechamorro@gmail.com>

Asunto: Solicitud para la aplicabilidad del instrumento y utilización de la razón social de la notaria con fines academicos.

Buenas tardes estimada Daysi, le saluda Bryan Stevens Gutierrez Colqui trabajador de la notaria Rulbi Vela Velásquez el motivo del correo es para solicitarle a su persona aplicar mi proyecto de investigación que la Universidad Cesar Vallejo la cual me solicita como parte de la curricula estudiantil y que forma parte de mi trabajo y conozco el manejo de que tiene la institución.

Es por ello como título de investigación se planteó el "Rotación de Personal y comunicación interna de la Notaria Velasquez, distrito de San Borja 2020", cabe mencionar que esta investigación quedará solo en datos estadísticos para fines universitarios midiendo el grado de cada variable, debido a la situación de emergencia que vivimos hoy en día este trabajo aplicará encuestas virtuales a través del formulario Google con la participación de los trabajadores, exceptuando al personal que no esté laborando actualmente por suspensión perfecta en la institución. Finalmente comentarle que el trabajo realizado está conformado por mi persona y do mi compañera Jacqueline Rosse Chamorro Canales.

Agradecido con usted y la Institución, espero gentilmente su respuesta.

Anexo 07
Alfa de Cronbach

Escala: V1 ROTACIÓN DE PERSONAL

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	12

Escala: V2 COMUNICACIÓN INTERNA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	10