



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **Facultad De Ciencias Empresariales**

Escuela Profesional De Administración

Rotación de personal y el estrés laboral en una empresa retail de San  
Juan de Miraflores 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

### **AUTORES:**

García Inga Félix Martín (0000-0001-9879-6032)  
Cuba Matos Rosmery Mariel (0000-0001-6785-7496)

### **ASESOR:**

Mg. Romero Escalante Víctor Fabián (0000-0002-7186-9411)

### **LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a nuestros Padres e hijos, ya que son el motivo de superación y esfuerzo para ser mejores personas cada día.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por darnos la vida y permitirnos culminar nuestra carrera con éxito, así como a nuestro asesor por darnos siempre el apoyo necesario para cumplir nuestra meta.

## Índice de Contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Índice de abreviaturas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	x
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. MÉTODO.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización / Categorías, Subcategorías y matriz apriorística.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo / Escenario de estudio y participantes...	17
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos / Rigor científico .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
DISCUSIONES.....	35
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	47

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable rotación de personal	21
Tabla 2 Resultados descriptivos de la dimensión remuneración	22
Tabla 3 Resultados descriptivos de la dimensión	23
Tabla 4 Resultados descriptivos de la dimensión proceso de selección	24
Tabla 5 Resultados descriptivos de la variable estrés laboral	25
Tabla 6 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta psicológica	26
Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta fisiológica	27
Tabla 8 Prueba de normalidad de rotación de personal y estrés laboral	29
Tabla 9 Correlación de Spearman entre rotación de personal y estrés laboral	30
Tabla 10 Prueba de normalidad entre rotación de personal y respuesta psicológica	30
Tabla 11 Correlación de Spearman entre rotación de personal y respuesta psicológica	32
Tabla 12 Prueba de normalidad entre rotación de personal y respuesta fisiológica	32
Tabla 13 Correlación de Spearman entre rotación de personal y respuesta fisiológica	34

## Índice de figuras

Ilustración 1 Resultados descriptivos de la variable rotación de personal _____	21
Ilustración 2 Resultados descriptivos de la dimensión remuneración _____	22
Ilustración 3 Resultados descriptivos de la dimensión motivación _____	23
Ilustración 4 Resultados descriptivos de la dimensión proceso de selección _____	24
Ilustración 5 Resultados descriptivos de la variable estrés laboral _____	25
Ilustración 6 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta psicológica _____	26
Ilustración 7 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta fisiológica _____	27

## Índice de abreviaturas

SPSS	Statistical Package for Social Sciences
ESAN	Escuela de Administración de Negocios para Egresados
IPSOS	Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur
SAC	Sociedad Anónima Cerrada

## Resumen

El propósito general de la investigación fue determinar la relación entre la rotación de personal y el estrés laboral de los cajeros de una empresa retail de san juan de Miraflores. Se conto con una población y muestra de 45 cajeros, los datos fueron recolectados mediante la encuesta con un cuestionario tipo Likert, compuesto por 23 preguntas, los datos fueron procesados y analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 25.

La investigación fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, se emplearon las estadísticas descriptivas para el análisis, se obtuvo un resultado de correlación inversa ( $r=-0.802$ ). Llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la rotación de personal y el estrés laboral.

Palabras Clave: Rotación de personal, Estrés laboral, remuneración, burnout, motivación.



## **Abstract**

The general purpose of the research was to determine the relationship between staff turnover and work stress in the cashiers of a retail company in San Juan de Miraflores. There was a population and sample of 45 ATMs, the data were collected through the survey with a Likert-type questionnaire, composed of 23 questions, the data were processed and analyzed using the statistical program SPSS version 25.

The research was of an applied type with a correlational descriptive level and a non-experimental cross-sectional design, descriptive statistics were used for the analysis, an inverse correlation result was obtained ( $r = -0.802$ ). Concluding that there is a significant relationship between staff turnover and job stress.

**Key Words:** Staff turnover, Work stress, remuneration, burnout, motivation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En estos últimos años, la deserción del talento humano es un desafío que todas las empresas enfrentan constantemente, por ello es un tema relevante porque afecta directamente a la rentabilidad. Esta problemática genera sobre costos ya que tienen que realizar un plan para cubrir las posiciones vacantes, este proceso conlleva en realizar el reclutar al personal idóneo para cubrir según el perfil, el tiempo de inducción, la escuela de procesos, la curva de aprendizaje del nuevo colaborador, costos específicos del reclutamiento, esto impacta en el estrés laboral.

A nivel Internacional, el portal Emol, el 24 de mayo de 2014, en su artículo publica, una de las razones más trascendentes del retiro de los colaboradores destacados en Chile es el estrés laboral, razón que genera un gran gasto para las empresas en la alineación de los nuevos colaboradores, así mismo de perjudicar y hacer más lento su normal desarrollo diario. En realidad, de acuerdo con los datos de la organización de contratación Page Personnel, el 18,7% de los colaboradores, quiere decir que 2 de cada 10, desea permutar de trabajo debido a que se sienten estresados. La directora de selección y calidad de Adecco señala que la rotación de personal está directamente interrelacionada con el estrés laboral ya que es frecuentemente cada vez que una persona empieza a experimentar un estrés duradero, con el tiempo estén en busca de nuevas oportunidades de trabajo. En el análisis desarrollado por la asesora de Recursos Humanos Adecco revela que el 43% de los colaboradores se encuentran estresados porque sostienen no muy buena relación con su líder y/o pares; el 29% por ausencia de reconocimiento; el 12% por mucha carga laboral y un 7% por no haber hecho uso de sus vacaciones. Muñoz (2014)

A nivel Nacional, la revista conexión ESAN, el 2 de Setiembre de 2019, en su artículo publica, en estos últimos años el Perú se ha hallado entre los países con más alto porcentaje de rotación laboral en toda América Latina. Con un porcentaje de 20%, que se encuentra superando la media de la región (10,9%) de acuerdo con el dato de PWC (PricewaterhouseCoopers) difundido en un portal local , en las empresas *retail* de mejoramiento del hogar el objetivo meta es de 2%.La empresa de reclutamiento Laborum, realizó un estudio para comprobar si en el mercado peruano existe una tasa alta de rotación en atención al cliente y ventas ,

encuestando a 1500 personas, identificaron que la causa principal que lleva a los empleados a tomar la decisión de renunciar, con un 64% es la línea de carrera y con un 37% de los empleados logran una permanencia entre 1 a 2 años en la empresa. (Laborum,2017).

Generalmente en las empresas retail de mejoramiento del hogar, la ventaja competitiva de conseguir disminuir el nivel de rotación del personal no se logra, por no cumplir con sus demandas, existe un gran estrés laboral entre el empleado y las funciones que desempeña, lo que provoca esta complicación. Obviamente la rotación de personal influye en la rentabilidad de la organización, ya que el financiamiento del reclutamiento de un nuevo ingreso que cubra la vacante, capacitarlo y asumir el tiempo de aprendizaje genera sobre costos, adicional a ello que las empresas que tiene un alto porcentaje de rotación son vistas negativamente y eso puede provocar también que las personas perciba que algo anda mal con la empresa y provoca la pérdida constante de empleados, por ello es importante considerar que los recursos humano son los activos más significativos de la empresa. Pero el no tener al personal completo por largos periodos de tiempo, la curva de aprendizaje del nuevo personal, el exceso de trabajo y el agotamiento del personal activo por realizar horas extras, genera estrés laboral que conlleva al ausentismo.

Entonces, un alto nivel de rotación del personal está directamente relacionado con el estrés laboral, ya que afecta la rentabilidad de la empresa, el crecimiento del mercado y el reconocimiento de la marca, por lo tanto, analizaremos de qué manera se relaciona la rotación del personal y el estrés laboral en una empresa retail de mejoramiento del hogar de San Juan de Miraflores.

Problema de investigación

Problema General:

¿Cuál es la relación de la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores?

Problema Específico:

Problema específico 1: ¿Cuál es la relación de la rotación de personal con las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores?

Problema específico 2: ¿Cuál es la relación de la rotación de personal con las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores?

### Justificación del estudio

La justificación teórica del estudio se basará en la información que se detalle dentro del marco teórico, donde se examinan varias teorías que nos proporcionará de conceptos propios y actualizados de la variable: rotación de personal; la cual es muy relevante en la actualidad donde las empresas buscan excelencia en sus procesos y se encuentran en una mejora continua.

Para la presente investigación la justificación práctica está orientada en obtener resultados con relación a la variable principal, lo cual nos va permitir proponer posibles opciones de solución a la problemática que enfrenta en la actualidad la empresa retail de San Juan de Miraflores. Referente a la rotación de personal lo cual influye de forma grave en la rentabilidad.

### Objetivos

#### Objetivo general

Determinar la relación de la rotación de personal con el estrés laboral de una empresa retail de San Juan de Miraflores.

#### Objetivos específicos

Objetivos específicos 1: Identificar la relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

Objetivos específicos 2: Identificar la relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

## Hipótesis

### Hipótesis general

Ha: Si existe relación significativa entre la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

### Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Hablar sobre rotación de personal y estrés laboral de acuerdo a la coyuntura mundial de las últimas décadas es muy importante ya que queda demostrado que estos dos temas forman parte de pilares muy importantes en el desarrollo y armonía que debe tener una empresa, por lo tanto, es necesario contar con antecedentes nacionales e internacionales que puedan dar más luz sobre estos temas.

Según Capell (2020), en el artículo titulado “La rotación de personal, un reto pendiente para muchas empresas “, expresa la colisión de la rotación de personal en los diversos sectores empresariales y el efecto que ello causa en el personal y en los clientes, el impacto al que hace alusión Capell es que el coste de perder un colaborador puede ir desde los \$10,000 hasta el doble de su salario anual. Además, una tasa de rotación alta tiene efectos en la moral del equipo, en la reputación y los productos finales de la empresa.

Así mismo (Tomasini-C y Austria-X) (2018) , indican que la rotación de personal traerá pérdidas millonarias para las empresas, pero a este problema común en las empresas sugiere una solución, solo se propone si existe un buen proceso de atracción, conservación y progreso de talento.

Así mismo (Varga Masías-Rosana Patricia) (2019), explica los diversos motivos por el cual existe un alto índice de rotación de personal en Perú , el impacto y el costo que genera en las empresas así como los motivos que lleva a ellas, a su vez y de la misma forma propone soluciones que van desde involucrar en las decisiones de la empresa al personal así como la mejora del clima laboral para que se sientan motivados e involucrados con los objetivos de la institución.

De igual manera (Félix Verduzco-Rafael, García-Claudia y Mercado Ibarra-Santa) (2018) , dan a conocer las implicancias y problemas que esto puede llegar a pasar si es que no se toman medidas para detener o menguar los niveles de estrés en el o los trabajadores, ya que puede impactar muy fuerte en la producción y en el desempeño de del área de trabajo.

A su vez Forastieri (2016) , en su artículo titulado “Prevención de riesgos Psicosociales y estrés laboral”, el cual hace referencia en los problemas psicológicos que puede conllevar el despido y rotación de personal y eso a su vez causar estrés entre los trabajadores lo que considera un riesgo en la salud mental de los colaboradores de una empresa.

Del mismo modo Luna (2018), proponen una solución tecnológica al problema el estrés laboral, mediante el uso de tecnología de realidad virtual el cual, al colocar un visor de realidad virtual y proyectar imágenes en 360° ha demostrado disminuir grandemente los indicadores de estrés en las personas que optan por esta solución.

A su vez el diario Gestión (2014), publicó un artículo titulado “¿Estrés laboral? Las Organizaciones generan pérdidas de \$ 2,800 por empleado al año por culpa de este



mal, el cual indica y da a conocer un promedio del costo de las empresas que tienen este problema, pero muy por encima del costo el estrés laboral produce otros males, así como la baja productividad, la falta de motivación y por ende un alto índice de rotación laboral y posibles accidentes entre sus colaboradores.

De igual manera la Psicóloga Rojas-Jacqueline (2016) explica los problemas que puede llevar el estrés si se vuelve crónico en una persona y cita las posibles causas que lleva a ese estado las cuales son: honorarios bajos, sobre carga laboral, mínimas oportunidades de ascenso o mejora, carencia de soporte social y no contar con el dominio suficiente sobre las determinaciones laborales.

Asimismo Fernández Siivori Cecilia (2018) en su reportaje revelado por el Diario el Peruano la cual lleva por título “ Domine el estrés laboral Sepa cómo perjudica física y psicológicamente, y cómo obrar para controlarlo”, expresa que esta situación no solo afecta al trabajador sino también a la empresa, el cual sugiere siempre buscar apoyo y recomienda siempre evaluar los intereses propios para con la empresa, realizar evaluaciones honestas sobre si realmente te conviene ese trabajo o debes buscar algo alternativo así como realizar actividades físicas.

En tal sentido y siguiendo con el lineamiento establecido la Empresa Sodexo (2019) en su página web publicó un artículo titulado “ ¿Cómo disminuir el número de rotación de personal en las organizaciones?”, el cual muestra la información de un estudio el cual indica que el Perú logró la posición tres en Latinoamérica a lo que refiere a la rotación laboral con un 18%, frente al 10% de la región y esto debido a sus políticas y poco acompañamiento al personal contratado de tal manera que se identifique con la institución.

Chávez Lara, Kimberly Nicolt Milagros (2019) nos dicen en su investigación que existe una relación significativa entre Rotación del personal con el Estrés laboral y se sugiere programar, establecer y fiscalizar los métodos de gestión del talento humano.

La Rotación del personal es un término muy común para poder referirse específicamente al número de colaboradores que se incorporan y salen de una organización de forma voluntaria, en un espacio de tiempo definitivo. Caldera (2019)

La definición de fluctuación de personal se utiliza para denotar el cambio de colaboradores en una empresa. Se sabe que los empleados rotan cuando dejan la empresa ya sea porque son desvinculados o desertan de manera voluntaria como también sustituidos por otros que cubran sus puestos asumiendo sus funciones. Pérez, Merino (2016)

El estrés relacionado con el trabajo se puntualiza como un conjunto de datos físicos y psicológicos que se producen cuando los colaboradores deben hacer frente a

exigencias ocupacionales, que no se adecuan a sus preparaciones, habilidades o capacidades. Las respuestas del colaborador al estrés pueden incluir reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales. Obregón (2019)

El estrés laboral es una situación provocada por el enorme apremio que se genera en el ambiente laboral. Por lo general este es el resultado de la inestabilidad entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos útiles para atenderlas de manera eficiente. Prevecon (2018)

Uno de los temas más complicados para el Área de Talento Humano en las Organizaciones es la de cuantificar el costo que implicaría reemplazar a un trabajador que fue despedido o decidió separarse de la empresa de manera voluntaria. Esta es quizás la crítica más común que se hace a las áreas del capital humano en las organizaciones el cual es la incapacidad de indicar el impacto que se le debe dar a la rotación de personal en la liquidez de la empresa. (2017)

Se entiende que el Activó más sustancial de toda empresa corresponde al recurso humano, entonces es primordial buscar e identificar el por qué se hace tan habitual la decisión de algunos colaboradores en irse de la empresa, así como encontrar estrategias de atracción y retención para así evitar si permanente rotación. Para lograr este objetivo es necesario lograr un ambiente laboral agradable, que de la posibilidad de desarrollar al máximo las capacidades, habilidades de los trabajadores para así fortalecer los lazos entre el empleador y el trabajador y cumplir con el objetivo de ambas partes. (2019)

Entre las principales causas de enfermedad laboral y que conlleva directamente a un ausentismo es conocido en estos últimos años como el síndrome de fatiga en el trabajo o Burnout, lo que se evidencia en la importancia de la atención que ofrece al personal afectado. Este síndrome de quemarse trabajando es un proceso que se da entre los colaboradores cuyo objeto de trabajo son personas, es decir la consecuencia de la concordancia que se da entre el empleado y la empresa, que lo conduce al estar debilitado física y mentalmente, debido a las pobres condiciones laborales a la cual es sometido. (2019)

El estrés es considerado el padecimiento del siglo veinte, fenómeno que es vigente en el siglo XXI, es por ello que esta situación ha despertado gran interés e investigaciones en el área de la salud por estar presente en toda organización sin importar el rubro o giro de negocio. En ese sentido es el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo ya que daña directamente la salud de los trabajadores así mismo es definido como un patrón de respuestas de los organismos frente a exigencias externas, de igual manera es definido como el desequilibrio entre la demanda laboral y la capacidad de respuesta. En resumen, el estrés gira entorno a la capacidad de adaptación del ser humano a demandas externas. (2017)

El constante cambio y crecimiento en las empresas es un común denominador es por ello que se busca siempre el personal adecuado para seguir con sus operaciones, pero por la misma causa de estos cambios y crecimiento también se da un alto porcentaje de rotación de personal en cualquiera de sus niveles jerárquicos con lo cual en un periodo de tiempo las empresas pierden el control de las mismas, no solo en el clima organizacional sino también influye directamente en los costos, así mismo se pierden los conocimientos del colaborador, sus referencias, sus contactos y nuevamente invertir en un proceso de selección, inducción, entrenamiento y capacitación no solo provoca altos costos sino también genera un alto estrés en los colaboradores que se encargan de estas funciones. (2019)

En toda empresa es normal tener un índice leve de rotación de personal, hasta podría decirse que es favorable para la organización ya que las personas que ingresan lo hacen con conocimientos nuevos, la parte negativa de todo esto es costoso y por siguiente los dueños de las empresas están siempre pendientes de mantenerla siempre en un nivel bajo que no afecte la productividad ni el desarrollo de la empresa. Ahora es importante indagar el porqué de la rotación de personal, usualmente detrás de este problema de rotación se esconden factores negativos relacionados con el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, la satisfacción laboral entre otros. (2016)

Entre muchas de las definiciones que se le puede dar al estrés laboral, todos concuerdan en que el estrés es generado por muchos factores que amenazan el equilibrio del organismo de la persona y esto genera que tenga problemas biológicos y psicológicos así mismo y por todo esto generado está expuesto en su ambiente cotidiano, clasificación y administración laboral. Todo lo mencionado anteriormente trae como consecuencia un bajo rendimiento laboral, provocado por factores que derivan en la desmotivación o la ansiedad. (2017)

De igual manera Pérez en su tesis “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo” se llegó a la determinación que el gran porcentaje de la fuga del capital humano presente en la compañía, se encuentran disconformes con él horas de trabajo (49%), insatisfacción del talento humano (36%) y salario no acorde con el mercado(39%), estos elementos generan las constantes renuncias del talento humano, lo que trae como resultado un gran porcentaje de rotación de personal (30%) en la empresa. (2016)

“El 60% de las compañías nacionales no saben impedir la fuga de sus talentos”, nos dice que en los últimos años el nivel de rotación del capital humano de las compañías es de 15% cuando debería estar en un promedio de 10%, según la encuesta de IPSOS. Para conseguirlo, las empresas invierten efectivo, mejores plazas o afinidad por su talento humano ya que solo dos de cada cinco empresas

nacionales disponen de un método de conservación de talento. Eso quiere decir, que tres de ellas no cuentan con dicho método, lo cual representa un 60%, según la encuesta ejecutada por Ipsos para American Chamber of Commerce of Peru (AmCham). (2018)

W. Mobley (2003), sostiene que la rotación facultativa de personal está determinada por variables organizativas, propias y del ambiente. Si el empleado se encuentra insatisfecho y siente de alguna manera atracción positiva hacia las opciones presentes en el mercado laboral, tendrá alta necesidad a buscar nuevas oportunidades laborales y por ende podría renunciar a la organización. Sin embargo, cuando un empleado se sienta satisfecho no tendrá la necesidad de buscar nuevas alternativas laborales.

J. Winterton (2004), manifiesta que la carencia de satisfacción laboral, el poco empeño organizacional, las oportunidades laborales presentes en el ámbito laboral, y la percepción que divisa el individuo para rotar de empleo, caen en el proceso de rotación voluntaria de personal". Los componentes concernientes con la satisfacción laboral y el compromiso de la empresa, dependen más de la gestión de la organización, mientras que los elementos que afectan a las oportunidades de empleo percibidas y la facilidad de cambio son más una función del ámbito laboral y los contextos individuales del trabajador.

G. Billikopf (2003) nos dice que la rotación de los empleados constantemente puede perjudicar significativamente la productividad y con frecuencia son síntomas de otros problemas uno de ellos es el alto costo que esto genera ya que se realizan procesos de selección, planes de entrenamiento a los nuevos talentos, adicional a ello mientras se consigue el nuevo empleado hay que conseguir un sustituto provisional que cumpla las funciones de la vacante disponible.

Se pudo examinar la particularidad de la relación entre el gerente de ventas y el asesor de ventas. A diferencia de las virtudes del exterior que pueden recopilar en caracteres de conducta, las virtudes internas son aspectos que no pueden recopilar, sino que constituyen parte de la estructura espiritual de la persona. Asimismo, inversamente a los estudios que manejan una compostura de satisfacción laboral adicional, que consta de varias facetas de la satisfacción laboral, la complacencia con el gerente de ventas tiene una relación exacta con el propósito de rotación. (2019)

En el artículo "Alta rotación laboral: tres de cada diez trabajadores argentinos dejarían su empleo en los próximos dos años" expresa que hay razones intrínsecas como la débil motivación con las funciones solicitadas, desilusión por la ausencia de logros o de agradecimiento, deserción de aspiración, discrepancia con la dirección o los métodos que efectúa la compañía, contrariedad de valores, etc. El estudio demostró que tres de cada diez trabajadores locales expresan que es

posible que renuncien a su empleo en los posteriores dos años. Lo que nos dice, que en caso de que las ofertas laborales repunte, es muy factible que el porcentaje de la fuga del talento humano se duplique, especialmente en el sector de capital humano más cotizados por las empresas. (2017)

S. Eman aseguro que el efecto de la rotación laboral y el estrés de los roles en el trabajo impulsa a las organizaciones a realizar estrategias que permita crear cuadros sólidos capaces de manejar las tareas y continuar por el camino correcto, además de equipar a los empleados con la capacidad de realizar los requisitos de otros trabajos y superar cualquier dificultad podrían enfrentar en el ambiente laboral. (2017)

Gonzáles en su tesis de investigación de la “Rotación del personal como un elemento laboral un Centro comercial”, nos deduce que los empleados perciben un bajo salario y sin grandes incentivos monetarios, lo que cual genera tener empleados desmotivados y que constantemente piensen en retirarse a trabajar a otra empresa, y por lo general constantemente desertan a la empresa sin decir nada, lo cual genera un alto índice rotación de personal. (2016)

Chuchon y Vivas, en su tesis “Estrés laboral en operarios de la empresa Corporación Minera Castrovirreyra S. A. C. Caudalosa Grande”, El propósito del estudio fue comprobar los motivos por el cual los colaboradores de la empresa ya nombrada manifiestan estrés. En los resultados prevalecen que 31.9% de los colaboradores no están identificados con la empresa, por otro lado, el 45.7% piensa que las jornadas de labor son excedentes. 44.7% de los colaboradores afirma que sus superiores son demasiados severos con la productividad diaria. 38.3% de los colaboradores menciona que la relación con sus colegas es mala debido a los requerimientos en la productividad y 59.6% observa que solo algunas ocasiones receptan apoyo de sus colegas. Los elementos anteriormente enunciados, como los analistas, son las causas de la aparición de estrés en los colaboradores evaluados. (2016)

(Park & Haun; Soria, Monsalve, Llopis y Fernández, dan a conocer las posibles secuelas del estrés en la salud y las distintas maneras en las que se manifiestan, entre ellas las psicológicas tales como la intranquilidad excesiva, imposibilidad para la toma decisiones, sensación de desconcierto, falta de concentración, limitación para conservar la atención, emociones por la ausencia de control, sensación de perturbación, constantes distracciones, hipersensibilidad a las críticas, mal temperamento. También se muestran a nivel motor (lenguaje apresurado, estremecimientos, tartamudez e inseguridad al comunicarse con otros) o conductual (apresuramiento al momento de intervenir, estallidos sentimentales, etc.). Tener en cuenta que hay indicios que se tienen que tomar en cuenta como el

descenso de la producción (perfección, cantidad o ambas), la poca cooperación entre colaboradores y la declinación de las relaciones humanas. (2018)

Haque, Fernando & Caputi nos mencionan que los líderes contemporáneos afrontan cada vez más el desafío de ejecutar sus roles de liderazgo con un mayor sentido de responsabilidad. Utilizando la Hipótesis de la Identificación Social y la Hipótesis del Contrato Psicológico, este documento informa los hallazgos de la relación entre el liderazgo responsable y la responsabilidad empresarial a través del papel mediador de las tentativas de rotación de empleados. Se utilizó un ejemplo de ecuaciones organizadas para estudiar los datos. Las conclusiones nos demuestran que el liderazgo responsable percibido influye significativamente en el compromiso organizacional de los empleados y sus tentativas de rotación. (2019)

Çelik indicó que el propósito de este estudio es profundizar las consecuencias del capital psicológico sobre el estrés laboral y la tentativa de rotación de personal. Lo cual en los resultados de investigación argumentando que el capital psicológico tiene una consecuencia desfavorable y significativa sobre el estrés laboral y tentativa de rotación de los colaboradores. Adicional a ello, los resultados del estudio demostraron que el estrés en el lugar de trabajo media parcialmente la consecuencia del capital psicológico sobre la tentativa de rotación de personal. (2018)

El Síndrome de Quemarse por el trabajo, o más conocido por su sigla en inglés Burnout demanda mayor atención ya que genera mayor agotamiento físico muy aparte del emocional el cual crea el impulso de actitudes negativas, un pobre autoconcepto y la carencia del interés en el trabajo. Esto también se relaciona a la constante carga laboral, así como el alto nivel de responsabilidad, ambientes físicos inapropiadas que afectaría directamente a la salud física y mental de los empleados, este estrés crónico vivido por los individuos al final desencadenaría en estrés laboral llamado ahora Burnout, el cual es de carácter netamente emocional. (2017)

La fatiga laboral, así como el estrés laboral en la actualidad es considerado un grave problema que es de interés de muchas organizaciones debido a que esto produce al colaborador, cansancio, presión física y mental, entre otros. Por otro lado, estas mismas organizaciones deben centrarse en dar a sus trabajadores capacitaciones constantes, beneficios sociales, funciones que fomenten la integración y así tener una cultura de satisfacción en la compañía. Para que mejore en su totalidad la productividad de los empleados, es de suma importancia tener claro las metas y los objetivos de la compañía y a su vez el grado de desempeño. El Perú es uno de los países donde las organizaciones presentan muchos problemas con respecto al manejo de personas, la cual viene por la carencia del soporte familiar, laboral, carencia de comunicación, tareas no muy claras, falta de expectativas, inseguridad laboral por lo cual la rotación se vuelve consecuencia. (2020)

En Colombia muchas organizaciones en los últimos años están implementando actividades de motivación, y satisfacción del recurso humano, averiguando así una mejoría en el bienestar y permanencia de los empleados. Logrando así tolerancia en las jornadas laborales, mejores beneficios económicos, pausas activas, tiempo con la familia, la posibilidad del trabajo remoto entre otros, todo esto en busca de retener al personal logrando así una situación de salud mental y físico adecuado para todos sus trabajadores. Además, capacitar a los jefes de grupo y líderes que tengan a cargo personal para que no solo se limiten a dar órdenes sin otorgar una guía, acompañamiento y una supervisión con el fin de no corregir y castigar sino con el objetivo de enseñar y empoderar a los trabajadores para así poder delegarle nuevas actividades, llegando así a lograr un ellos un cambio constante de actividad, así como otorgarle nuevos conocimientos que lo ayudaran a crecer y ser mejor profesional. (2020)

Arias en su investigación se realizó en base el impacto que genera la fuga exorbitante de personal en el Consorcio Puerto Limpio, siendo el objetivo primordial el estudio de los orígenes que estimulan el alto nivel de rotación, en tal sentido se ha ejecutado un estudios de la correlación de registros al mes que ocasiona difícil situación que atraviesa la empresa, así mismo los desafortunados efectos que visibles que ocasionan, las mismas que son el propósito de los objetivos que proyecta la investigación. Por tal motivo se recomienda la implementación de un programa de incentivos y beneficios para los colaboradores. (2016)

Se dice que el estrés laboral está relacionado con las jornadas de trabajo y del cual mucha influencia tiene el líder de grupo o supervisor a cargo de una gran cantidad de colaboradores, esto está relacionado con los estilos de dirección que son percibidos como muy autoritarios y sin empatía hacia sus compañeros de trabajo lo que genera estrés laboral dando como resultado el ausentismo laboral, deserción, accidentes, gastos de producción, gastos por liquidación, entre otros. Entre las conclusiones tenemos que los altos niveles de estrés afectan el estado de ánimo de los trabajadores, se vuelven menos productivos, el desempeño laboral es muy deficiente y la rotación laboral aumenta, lo que consideran frente a este problema es hacer un seguimiento pertinente y oportuno para identificar los niveles de estrés antes que su impacto perjudique el bienestar laboral. (2021)

Para que se dé la rotación de personal están incluido muchos factores, entre ellos y quizás el más importante es el inadecuado proceso de selección personal, tener un bajo nivel de organización y un alto nivel de presión laboral. Es por ello que es muy importante poner atención a un adecuado manejo de la gestión del talento humano, con el objeto de desarrollar un ambiente de fidelización entre los trabajadores y la empresa. Ya que en estos casos el personal se siente insatisfecho debido a la falta de oportunidades de crecimiento, falta de recompensas y otros beneficios que hacen que la idea de cambiar de trabajo sea recurrente. (2017)

Es del conocimiento de muchas empresas que el estrés afecta directamente al rendimiento y la satisfacción laboral a su vez que acarrea costos tanto para la empresa como para el trabajador, debido a esto muchos países al conocer esta problemática laboral están estableciendo ejercicios y proyectos de precaución y formas de controlar el estrés que son muy importantes y ayudan a desarrollar y mejorar de manera considerable la participación de los colaboradores y el apoyo mutuo entre ellos. A fin de alcanzar un entorno y un clima laboral seguro y saludable es importante crear una cultura de prevención que sea constructiva en la empresa que impulse el compromiso y la eficacia, proteja la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores y como resultado podrá ver un aumento en la productividad. (2019)



### **III. MÉTODO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación es de orientación cuantitativa, ya que se medirán con exactitud las variables y dimensiones. (Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 10). Correspondiendo a un tipo de investigación descriptiva – correlacional, porque reúne o evalúa la búsqueda de forma independiente o conjunta sobre los criterios de las variables, asignando el valor de relación que existen entre ellas. (Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio, 2014, págs. 92-93). Con un diseño en la investigación no experimental de corte transversal, por analizar dos variables y sus dimensiones en un momento dado, y se encontrara la relación que existe entre ellas con información recolectada en un tiempo único. (Hernández Sampieri, Fernández Callado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 154).

### **3.2. Variables y operacionalización / Categorías, Subcategorías y matriz apriorística**

#### **Variable.**

Según Baena (2017) Las variables son herramientas de análisis que conforman las condiciones a un nivel manifiesto de la realidad. Hay variables independientes y dependientes.

#### **Definición conceptual de la variable rotación de personal.**

La rotación de personal se precisa por el volumen de personas que entran y salen de la organización, lo cual se expresa mediante índices mensuales o anuales, así se podrán realizar diagnósticos y relatividades para prevenir o aportar alguna predicción. Chiavenato I. (2007, pág. 135).

#### **Definición operacional de la variable rotación de personal.**

Para evaluar la variable rotación de personal se realizará teniendo en cuenta las dimensiones: proceso de selección, la remuneración, la motivación.

#### **Indicadores.**

Se establece los indicares: incentivos, salarios, beneficios, oportunidades de ascenso, satisfacción, entrevista, inducción, capacitación. Y la herramienta que se utilizara será un cuestionario, donde se plasmaran una serie de

preguntas referentes a las variables a medir. Chastenauneuf, 2009 citado en (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 217). El cuestionario tendrá preguntas de tipo cerrada.

### **Escala de medición.**

La escala de medición que se utilizará para la investigación de las variables será de tipo Likert con los siguientes valores: totalmente desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

### ***Definición Conceptual de la Variable estrés laboral.***

El estrés laboral se define conceptualmente es y está conformado por las respuestas fisiológica y psicológicas otorgadas por un individuo un lugar de trabajo que no se desea, se percibe como incomodo o como una amenaza. De la torres & Jenaro (2019)

### ***Definición operacional de variable estrés laboral.***

Para poder analizar la variable estrés laboral se debe ejecutar a través de las siguientes dimensiones: sobrecarga de trabajo, clima laboral, trabajo vocacional, trabajo fuera del horario laboral.

### ***Indicadores.***

A su vez mencionaron los siguientes indicadores, la depresión y el abatimiento en general, contracturas y tensiones, ansiedad, nerviosismo o alteraciones de carácter, deterioro del sistema inmune o complicación de enfermedades crónicas, trastornos digestivos, trastornos de sueño, ataques de pánico y fallo en la memoria.

### ***Escala de medición.***

La escala de medición que se utilizará para la investigación de las variables será de tipo Likert con los siguientes valores: totalmente desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

## **3.3. Población, muestra y muestreo / Escenario de estudio y participantes**

### **Población**

Para Hernández, et. al. (2014) la población “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 174).

Para este estudio se realizará la medición a los cajeros de tienda retail ferretero que se encuentra en el distrito de San Juan de Miraflores, la población está conformada por 45 cajeros.

### **Muestra**

Según Hernández, et. al. (2014) la muestra “Es en esencia un grupo de la población interesada sobre la cual se recolectará información y que tienen que definirse y delimitarse con precisión, además de que debe representar y estar más cerca a la realidad de la población”. (p. 173).

La muestra que se tomara para el presente proyecto de investigación será una muestra censal, ya que se tomara el 100% de los cajeros de la tienda retail ferretero, los cuales está conformada por 45 cajeros. Ramírez (1997). Determina que “La muestra censal es considerada como la base de datos que forma parte de la investigación es considerada también como muestra”.

#### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La técnica que se aplicara es la encuesta, donde reuniremos información de interés para el propósito de estudio. (Behar Rivero, 2008, pág. 62). Por lo tanto, el instrumento a utilizar será un cuestionario, donde se precisarán una serie de preguntas referente a las variables a medir. Chastenauneuf, 2009 citado en (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 217). Las preguntas serán de tipo cerrada, detallaremos la posible respuesta de los participantes.

#### **3.5. Procedimientos / Rigor científico**

El procedimiento utilizado fue entrevistar y realizar las preguntas respectivas a cada colaborador luego del término de su horario laboral, antes de abandonar las instalaciones de la empresa, cabe resaltar que esto lleva tiempo ya que en primer lugar se tiene que explicar los motivos de dichas preguntas que no son netamente de la empresa sino que servirán para un trabajo de investigación , de índole personal, de igual manera explicar que deben ser totalmente sinceros en sus respuestas para que el indicador y las conclusiones finales a dicha investigación sean lo más cercano a la realidad problemática posible.

#### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se utilizaron cuestionarios para ambas variables, tanto para la variable de Estrés Laboral y Rotación de personal, para así con el resultado podamos obtener un indicador el cual se podrá mostrar de manera gráfica para un

mejor entendimiento y de como resultado una mejor conclusión de la realidad problemática.

El software SPSS es un método el cual está destinado a la indagación estadística en las ciencias sociales, y su uso estudia la data que se brinda (Fernandez, Hernandez y Baptista, 2006, p410).

Con el propósito de examinar la correlación se empleó el método de Spearman, buscando adquirir los niveles de correlación, la prueba de normalidad para comprender la distribución, la prueba confiabilidad, el juicio de especialista para validar el instrumento y las tablas de frecuencia para adquirir las conclusiones correctas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La actual investigación ha sido desarrollada adquiriendo información fidedigna. La totalidad de la información que se puntualiza en el actual proyecto de investigación ha sido ejecutada empleando fuentes verídicas, y citadas con el cuidado debido de su autenticidad, como también teniendo el respeto a los autores originales.

Adicional a ello, la información revelada en los antecedentes ha sido tomada tal cual se encontró en los resultados de las investigaciones en mención.

#### **IV. RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis descriptivo:

### Resultados descriptivos de la variable Rotación de Personal

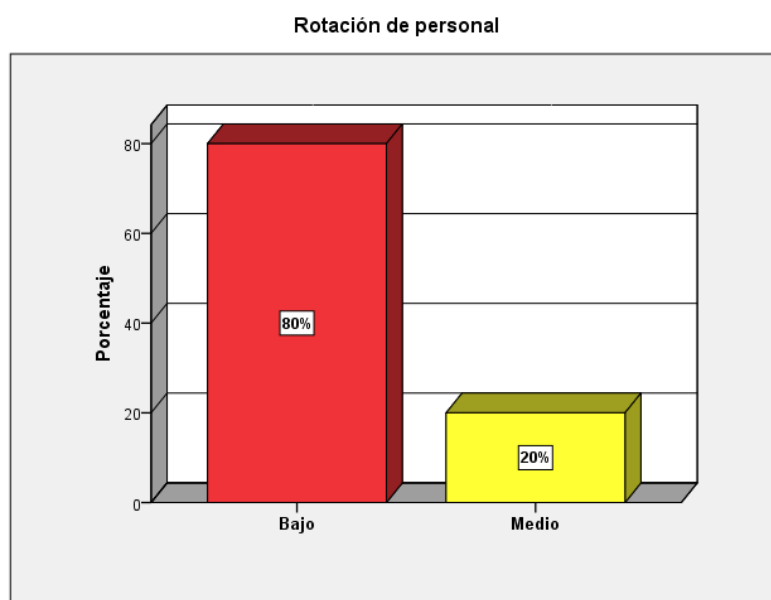
Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable rotación de personal

*Resultados descriptivos de la variable rotación de personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	Bajo	36	80%	80%	80%
	Medio	9	20%	20%	100%
	Total	45	100%	100%	100%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Ilustración 1 Resultados descriptivos de la variable rotación de personal



Fuente: Datos tomados de la tabla 1

De la encuesta aplicada a los cajeros de la tienda, dedicada al retail ferretero en San Juan de Miraflores, referente a la rotación del personal los resultados muestran que, 36 trabajadores que representan al 80% de la muestra brindaron respuestas relacionadas a que perciben un nivel bajo de la forma como se gestiona en la empresa la rotación del personal, mientras que 9 empleados siendo el 20%, brindaron respuestas que indican una percepción media vinculada a esta variable.

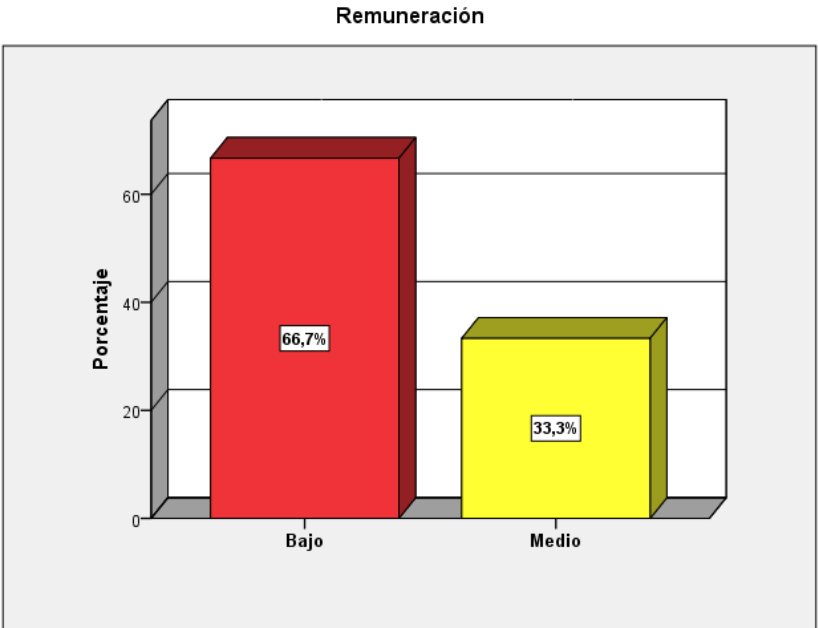
**Dimensión: Remuneración**

Tabla 2 Resultados descriptivos de la dimensión remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	30	66,7%	66,7%	66,7%
	Medio	15	33,3%	33,3%	100%
Total		45	100%	100%	100%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Ilustración 2 Resultados descriptivos de la dimensión remuneración



Fuente: Datos tomados de la tabla 2



De los datos alcanzados por intermedio de la encuesta aplicada a los cajeros de la tienda, dedicada al retail ferretero en San Juan de Miraflores, sobre la remuneración, los resultados muestran que el 66,7% de los jóvenes (n=30) brindaron respuestas que las cuales indican que la mayoría percibe como baja la remuneración que perciben frente a un 33,3% (n=15) que refiere un nivel medio respecto a la remuneración, por lo que se puede referir que la mayoría de los cajeros refleja que la remuneración es baja.

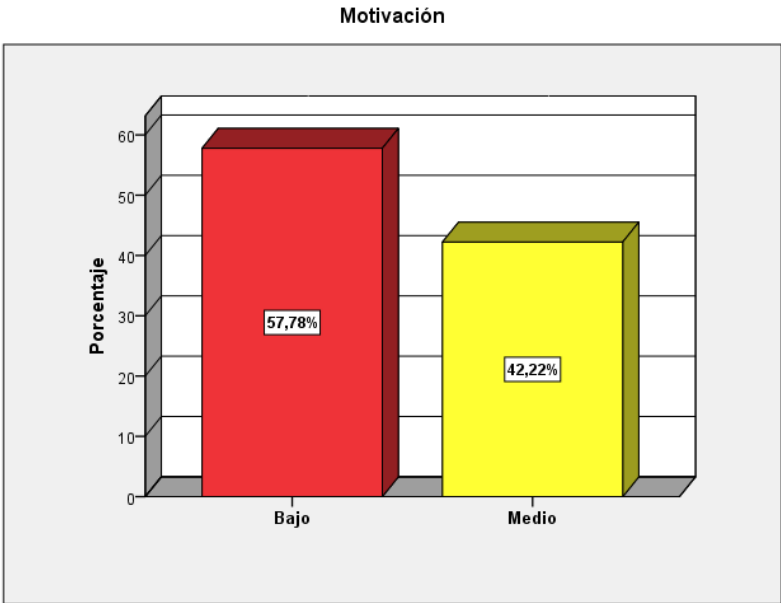
**Dimensión: Motivación**

Tabla 3 Resultados descriptivos de la dimensión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	26	57,8%	57,8%	57,8%
	Medio	19	42,2%	42,2%	100%
Total		45	100%	100%	100%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Figura 3. Ilustración 3 Resultados descriptivos de la dimensión motivación



Fuente: Datos tomados de la tabla 3

Del instrumento aplicado a los empleados de la tienda dedicada al retail ferretero, en San Juan de Miraflores, sobre la motivación del personal, los resultados muestran que, 26 trabajadores que representan al 57,78% de la muestra brindaron respuestas relacionadas a que perciben un nivel bajo de motivación, mientras que 19 empleados siendo el 42,22% (n=19), brindaron respuestas que indican una percepción media de la motivación brindada por la empresa, debido a esto se puede inferir que la mayoría de los cajeros, perciben una baja motivación por parte de los empleadores.

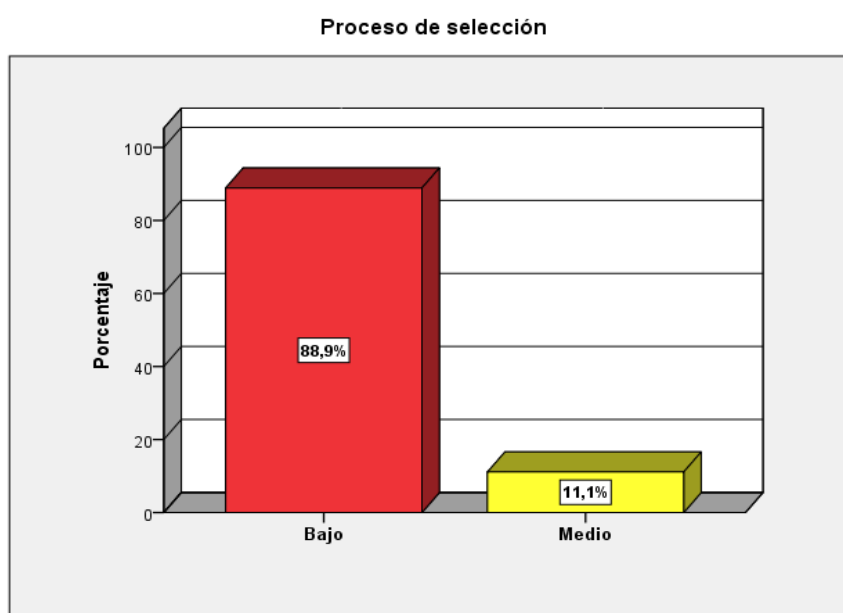
### Dimensión: Proceso de selección

Tabla 4 Resultados descriptivos de la dimensión proceso de selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	40	88,9%	88,9%	88,9%
	Medio	5	11,1%	11,1%	100%
	Total	45	100%	100%	100%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Ilustración 4 Resultados descriptivos de la dimensión proceso de selección



Fuente: Datos tomados de la tabla 4

De los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada sobre los procesos de selección a los cajeros de la tienda dedicada al retail ferretero, en San Juan de Miraflores, los resultados evidencian que el 88,9% de los jóvenes (n=40) brindaron respuestas que las cuales indican que la mayoría percibe con un nivel bajo los procesos de selección aplicados frente a un 11,1% (n=5) que refiere un nivel medio respecto a los procesos de selección, por lo que se infiere que la mayoría de los cajeros percibe que existe un nivel bajo en torno a los discernimientos del proceso de selección de dicha empresa.

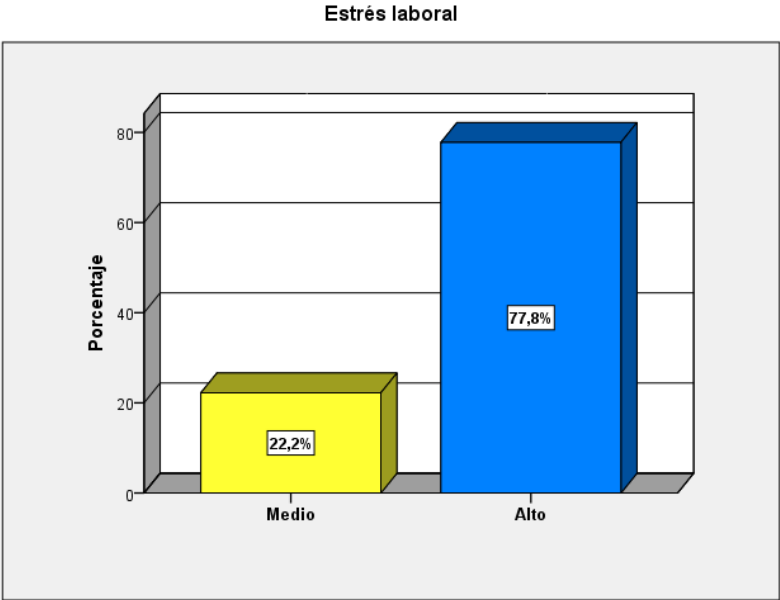
**Resultados descriptivos de la variable estrés laboral**

Tabla 5 Resultados descriptivos de la variable estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	10	22,2%	22,2%	22,2%
	Alto	35	77,8%	77,8%	100%
Total		45	100%	100%	100%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Ilustración 5 Resultados descriptivos de la variable estrés laboral



Fuente: Datos tomados de la tabla 5

Del instrumento aplicado a los cajeros de la tienda, dedicada al retail ferretero en San Juan de Miraflores, sobre el estrés laboral del personal, los resultados muestran que, 35 trabajadores que representan al 77,8% de la muestra brindaron respuestas relacionadas a que perciben un nivel alto de estrés laboral, mientras que 10 empleados siendo el 22,2%, brindaron respuestas que indican una percepción media de estrés en la jornada laboral, por lo que se puede indicar que la mayoría de los empleados perciben un alto índice de estrés laboral en su jornada.

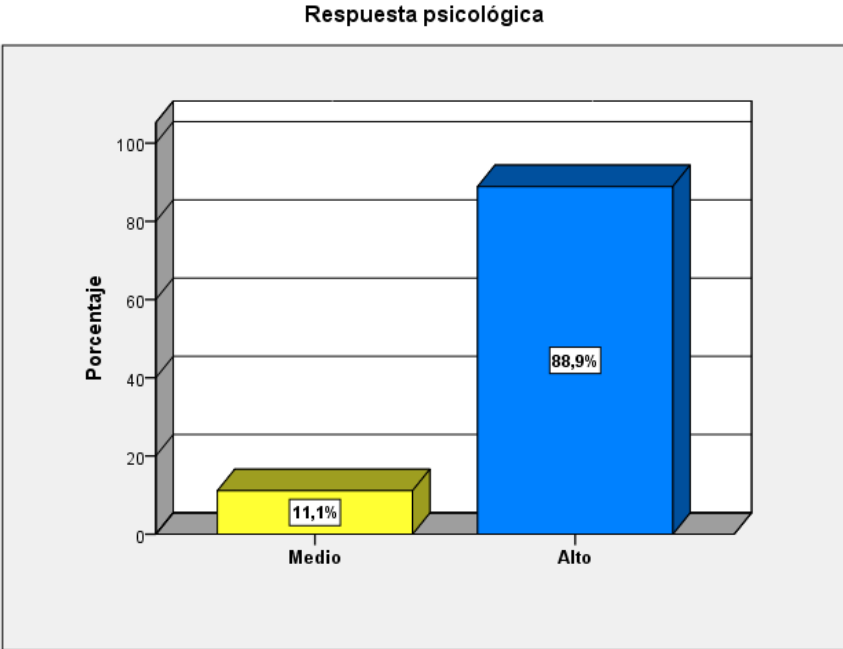
**Dimensión: respuesta psicológica**

Tabla 6 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta psicológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	5	11,1%	11,1%	11,1%
	Alto	40	88,9%	88,9%	100%
Total		45	100%	100%	100%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Ilustración 6 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta psicológica



Fuente: Datos tomados de la tabla 6

Los datos alcanzados a través de la aplicación del instrumento a los cajeros de la tienda, dedicada al retail ferretero en San Juan de Miraflores, referente a la respuesta psicológica los resultados muestran que, el 88,9% (n=40) de la muestra brindaron respuestas relacionadas a que perciben un nivel alto de respuestas psicológicas, mientras que 5 empleados siendo el 11,1%, brindaron respuestas que indican una percepción media de respuestas psicológicas, por lo que se puede indicar que la mayoría de los empleados perciben en un alto índice las respuestas psicológicas durante el desarrollo de la jornada laboral.

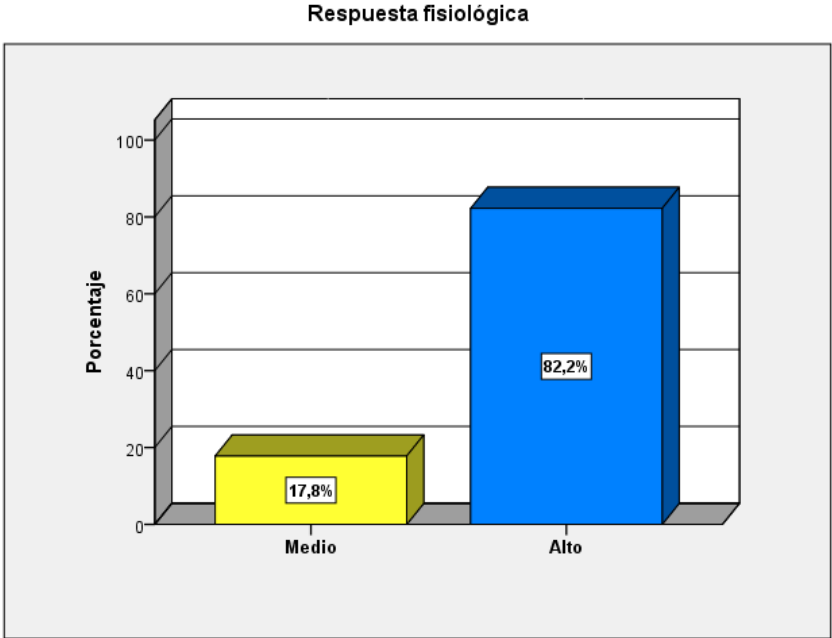
**Dimensión: respuesta fisiológica**

Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta fisiológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	8	17,8%	17,8%	17,8%
	Alto	37	82,2%	82,2%	100%
Total		45	100%	100%	100%

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Ilustración 7 Resultados descriptivos de la dimensión respuesta fisiológica



Fuente: Datos tomados de la tabla 7

Del instrumento aplicado a los cajeros de la tienda, dedicada al retail ferretero en San Juan de Miraflores, sobre las respuestas fisiológicas, los resultados muestran que, 37 trabajadores que representan al 82,2% de la muestra brindaron respuestas vinculadas a que perciben un alto nivel de respuestas fisiológicas, frente al 17,8% (n=8), que brindaron respuestas que indican una percepción media de respuestas fisiológicas, por lo que se puede asegurar que la mayoría de los empleados perciben un alto índice de respuestas fisiológicas durante su jornada laboral.

## 4.2 Análisis Inferenciales

### Resultados inferenciales

En este apartado, se muestran los resultados alcanzados en las pruebas de hipótesis. Obtenidos a través de la aplicación de estadística inferencial a los datos del cuestionario que se aplicó al personal de una empresa retail de San Juan de Miraflores, de esta manera se contrasta la hipótesis general de la investigación y seguidamente las hipótesis específicas.

### Contraste de hipótesis general

Existe relación significativa entre la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

**Tabla 8 Estadística Inferencial bivariada**

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

*Fuente:* Tomado de la revista científica Movimiento Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

### 4.3 Prueba de normalidad

Tabla 9 Prueba de normalidad de rotación de personal y estrés laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Rotación de personal	,491	45	,000
Estrés laboral	,514	45	,000

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Para conocer la distribución de los datos se realizó la prueba de Shapiro Wilk. Se establece que, de acuerdo al basamento teórico de esta prueba, cuando  $p > 0.050$  los datos presentan una distribución normal. Ya que se obtuvo que  $p = 0,000$  siendo esto menor a  $0,050$  los datos de las variables que son rotación de personal y estrés laboral no presentan una distribución normal, por lo que el contraste de hipótesis se realiza con una prueba de correlación de Spearman.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ )

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

**Hipótesis Nula:** No existe relación significativa entre la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

Tabla 10 Correlación de Spearman entre rotación de personal y estrés laboral

			Rotación de personal	Estrés laboral
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,802
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,802	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Acorde a los datos alcanzados en el análisis estadístico, se puede concluir que la relación entre la rotación del personal y el estrés laboral es una relación inversa fuerte, debido a que  $r=-0,802$ . Lo que quiere decir que mientras mejor sea la gestión de la rotación del personal, los empleados presentaran menores niveles de estrés laboral, así como también se indica que, en la significancia que se obtuvo fue que  $p= 0,000$  de esta manera cuando  $p<0.050$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación significativa entre la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

### **Contraste de hipótesis específica 1**

Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

### **Prueba de normalidad**

Tabla 11 Prueba de normalidad entre rotación de personal y respuesta psicológica



	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Rotación del personal	,491	45	,000
Respuesta psicológica	,365	45	,000

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Para conocer la distribución de los datos se realizó la prueba de Shapiro Wilk. Se establece que, de acuerdo al basamento teórico de esta prueba, cuando  $p > 0.050$  los datos presentan una distribución normal. Ya que se obtuvo que  $p = 0,000$  siendo esto menor a  $0,050$  los datos de las variables que son rotación de personal y respuesta psicológica no presentan una distribución normal, por lo que el contraste de hipótesis se realiza con una prueba de correlación de Spearman.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ )

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

**Hipótesis nula:** No existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

Tabla 12 Correlación de Spearman entre rotación de personal y respuesta psicológica

			Rotación de personal	Respuesta psicológica
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,530
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Respuesta psicológica	Coefficiente de correlación	-,530	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

A través de los datos alcanzados en el análisis estadístico, se puede deducir que la relación entre la rotación del personal y el estrés laboral es una relación inversa moderada, debido a que  $r = -0,530$ . Lo que quiere decir que mientras mejor sea la gestión de la rotación del personal, los empleados presentarán menores respuestas psicológicas, así como también se indica que, la significancia que se obtuvo fue que  $p = 0,000$  de esta manera cuando  $p < 0.050$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

### **Contraste de hipótesis específica 2**

Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

### **Prueba de normalidad**

Tabla 13 Prueba de normalidad entre rotación de personal y respuesta fisiológica

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Rotación del personal	,491	45	,000
Respuesta fisiológica	,465	45	,000

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Para conocer la distribución de los datos se realizó la prueba de Shapiro Wilk. Se establece que, de acuerdo al basamento teórico de esta prueba, cuando  $p > 0.050$  los datos presentan una distribución normal. Ya que se obtuvo que  $p = 0,000$  siendo esto menor a  $0,050$  los datos de las variables que son rotación de personal y respuesta fisiológica no presentan una distribución normal, por lo que el contraste de hipótesis se realiza con una prueba de correlación de Spearman.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ )

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

**Hipótesis nula:** No existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

Tabla 14 Correlación de Spearman entre rotación de personal y respuesta fisiológica

			Rotación de personal	Respuesta fisiológica
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,785
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Respuesta fisiológica	Coefficiente de correlación	-,785	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Por medio de la obtención de los datos alcanzados en el análisis estadístico, se puede deducir que la relación entre la rotación del personal y el estrés laboral es una relación inversa fuerte, debido a que  $r = -0,785$ . Lo que quiere decir que mientras mejor sea la gestión de la rotación del personal, los empleados presentaran menores respuestas fisiológicas, así como también se indica que, la significancia que se obtuvo fue que  $p = 0,000$  de esta manera cuando  $p < 0,050$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

## **DISCUSIONES**

El actual trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la rotación de personal y el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores. De manera que se podrá evidenciar que resultados arrojaron las pruebas de hipótesis. Estas se pudieron obtener a través de la aplicación de estadística inferencial a los datos de las preguntas que se aplicó al personal de una empresa retail de San Juan de Miraflores, de esta manera se contrasta la hipótesis general de la investigación y seguidamente las hipótesis específicas.

#### Discusión por objetivo

El objetivo de esta discusión es expresar con precisión la relación de la rotación de personal con el estrés laboral de una empresa retail, San Juan de Miraflores; y como objetivo específico uno: Identificar la relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado, el segundo objetivo específico: Identificar la relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado. En base, a la información conseguida se aprecia con un 95% de confianza, el  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ , con una muestra de 45 cajeros, de igual forma se registra un resultado que es una relación inversa fuerte, debido a que  $r = -0,802$ . Lo que quiere decir que mientras mejor sea la gestión de la rotación del personal, según la Escala de correlación. (2005), de tal manera podemos afirmar que las variables de investigación se correlacionan.

El resultado de la investigación guarda relación con el trabajo Chávez Lara, Kimberly Nicolte Milagros (2019), donde se puede apreciar que el nivel de significancia ( $\text{Sig.} = 0,000$ ) es menor que 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), entonces, se asume que existe una alta relación entre Rotación del personal con el estrés laboral.

#### Discusión por hipótesis

La investigación muestra como Hipótesis general: Si existe relación significativa entre la variable rotación de personal y estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores. Para conocer la distribución de los datos se realizó la prueba de Shapiro Wilk. Se establece que, de acuerdo al basamento teórico de esta prueba, cuando  $p > 0.050$  los datos presentan una distribución normal. Ya que se obtuvo que  $p = 0,000$  siendo esto menor a 0,050 los datos de las variables que son rotación de personal y estrés laboral no presentan una distribución normal, por lo que el contraste de hipótesis se realiza con una prueba de correlación de Spearman. Con Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ ) Reglas de decisión: Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna; Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula y como primera hipótesis específica: Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores; A través de los datos alcanzados en el análisis estadístico, se puede deducir que la relación entre la rotación del personal y el estrés laboral es una relación inversa moderada, debido a que  $r = -0,530$ . Lo que quiere decir que mientras mejor sea la

gestión de la rotación del personal, los empleados presentaran menores respuestas psicológicas, así como también se Indica que, la significancia que se obtuvo fue que  $p= 0,000$  de esta manera cuando  $p<0.050$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores segunda hipótesis específica: Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores; Mediante la obtención de los datos que se pudieron obtener a través del análisis estadístico, se puede deducir que la relación entre la rotación del personal y el estrés laboral es una relación inversa fuerte, debido a que  $r= -0,785$ . Lo que quiere decir que mientras mejor sea la gestión de la rotación del personal, los empleados presentaran menores respuestas fisiológicas, así como también se Indica que, la significancia que se obtuvo fue que  $p= 0,000$  de esta manera cuando  $p<0.050$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores.

Se han logrado los frutos del estudio aplicando los métodos, descriptivo-correlacional, no experimental. De acuerdo a los resultados alcanzados se tiene como conclusión que existe relación significativa entre la variable rotación de personal con el estrés laboral, se confirma la Hipótesis pues se sostiene que mientras mejor sea la gestión de la rotación del personal, los empleados presentaran menores niveles de estrés laboral, de este modo guarda relación con la hipótesis de Chávez Lara, Kimberly Nicolt Milagros (2019), Ambas hipótesis se ratifican conforme a los resultados porque son correctos y útiles en la investigación.

#### Discusión por metodología

En esta investigación se usó el tipo de investigación aplicada, diseño no experimental – transversal con un nivel descriptivo - correlacional, el método que se utiliza coincide con la investigación de Chavez Lara, Kimberly Nicolt Milagros (2019), por que empleó el mismo método para poder mostrar y establecer que tan alto grado las variables de investigación tienen o no correlación, para la aprobación de sus hipótesis planteadas y obtención de conclusiones. La investigación se ratifica por el uso de las metodologías adecuadas que fijaron los criterios de verificación de lo que se afirma.

## Discusión por teorías

El estudio consignó como variables: Rotación de Personal y Estrés Laboral para lo cual se utilizó los siguientes autores: La investigación tiene como primera teoría principal a Chiavenato I. (2007), quien detalla: La rotación de personal se precisa por el magnitud de individuos que entran y salen de la organización, lo cual se expresa mediante índices mensuales o anuales, así se podrán realizar diagnósticos y relatividades para prevenir o aportar alguna predicción (pág. 135), la cual es coherente con lo planteado por Chavez Lara, Kimberly Nicolt Milagros (2019), quien también cita a: Chiavenato (2007) quien lo define de la misma manera. Chiavenato (2007), mencionado por Cabrera (2015) conceptualiza la remuneración como: “La retribución que la persona puede obtener a cambio de realizar las funciones que son designadas por la organización” (p. 283). Estas recompensas son las que un empleado eficiente recibe a cambio de que su trabajo y su manera de desempeñarse sea la esperada, ya que como toda empresa tiene el objetivo de obtener resultados y es lo mas justo que el trabajador que cumpla con los objetivos de esta reciba una recompensa al cumplirlos.



## **CONCLUSIONES**

El motivo de esta Tesis es argumentar la relación que existe entre la rotación de personal y el estrés laboral que laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores, y de los resultados que se lograron conseguir, se puede concluir lo siguiente:

1. Que existe relación entre las dos variables estudiadas para esta muestra, los resultados alcanzados en el estudio estadístico, muestran una relación inversa ya que cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.
2. En base a la Rotación laboral de los empleados existe un nivel alto del 80% el cual percibe un mal manejo en la su gestión, dentro de esta variable de Rotación de personal según las dimensiones que se establecieron como: Remuneración, Motivación y Proceso de Selección, existe un índice porcentual alto de los encuestados que no se encuentran satisfechos, siendo la más relevante la dimensión de Proceso de Selección con un 88.9% el cual percibe un bajo nivel en sus procesos.

Aunque los trabajadores tienen la pertinencia de argumentar sus conocimientos y experiencia, los trabajadores percibieron que su remuneración no es la adecuada de acuerdo a la cantidad de trabajo que tienen, no existe una gran motivación a los trabajadores y su proceso de selección es muy baja lo que da por resultado un alto porcentaje de rotación de personal.

3. En cuanto al Estrés laboral, las dimensiones establecidas fueron la respuesta fisiológica y respuestas psicológicas, siendo esta ultima la que obtuvo el mayor porcentaje con 88.9% de encuestados que perciben un nivel alto en esta dimensión y un 77.8% que perciben un nivel muy alto de estrés laboral, lo que representa que la mayoría de los encuestados al percibir un mal manejo en la gestión de rotación de personal aumenta el estrés en los colaboradores de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

1. En base a los resultados obtenidos en la variable Rotación de personal se plantea para el mejoramiento en La gestión de su proceso de selección de tal manera que se pueda lograr captar al personal idóneo y que se encuentre comprometido con su labor y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, así como la creación de nuevos incentivos de reconocimiento así como de remuneración a aquellos empleados que realicen su labor (meta) con éxito, además de mejorar los programas de retención de tal manera de fortalecer su vínculo con la empresa y aumente significativamente su motivación.
2. En cuanto al Estrés laboral es necesario establecer programas para que los niveles de estrés se mantengan en niveles mínimos de tal manera que no incurramos en problemas psicológicos o fisiológicos que fomenten el ausentismo y por ende la rotación de personal sino fomentar un ambiente agradable de compañerismo y trabajo fraterno a través de establecer metas razonables, realizar un mejor entrenamiento en el uso de las cajas , fomentar las pausas activas y tener muy en claro las funciones que compete a su puesto de trabajo.

## REFERENCIAS

- Arias, J. (2016). *Estudio de la alta rotación de personal en los obreros del área de operaciones del consorcio puerto limpio en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración: <http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación. Grupo Editorial Patria.
- Caldera Gonzalez, D., Arredondo Hidalgo, M., & Zarate Negrete, L. (2019). Rotación de Personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 18(4), 615-629. doi: <https://doi.org/10.5585/riae.v18i4.16232>
- Capell, J. (2020). La rotación de personal, un reto pendiente para muchas empresas. *Capital Humano*.
- Cardenas, C. (2020). El estrés laboral como síntoma de deficiencia de liderazgo en las empresas.
- Çelik, M. (2018). *The effect of psychological capital level of employees on workplace stress and employee turnover intention*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70472>
- Chimbay, S. (2017). Plan de gestión de talento humano para reducir el índice de rotación. *Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas*.
- Chuchon, A. (2016). Estrés laboral en operarios de la empresa Corporación Minera Castrovirreyna S. A. C. Caudalosa Grande. *Universidad Nacional del Centro del Perú*.
- De la Torres, J., & Jenaro, C. (2019). El Impacto Del Estrés Laboral en Los Trabajadores De Los Puntos De Encuentro Familiar en España. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 28(4), 452-460. doi:<https://doi.org/10.24205/03276716.2019.1094>
- DIARIO GESTION. (11 de Diciembre de 2014). ¿Estrés laboral? Empresas pierden US\$ 2,800 por trabajador al año por culpa de este mal. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/estres-laboral-empresas-pierden-us-2-800-trabajador-ano-culpa-mal-86215-noticia/?ref=gesr>
- Estrada, R. (2017). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/deloitte-analytics/articles/costos-de-rotacion-del-personal.html>.
- Felix Verduzco, R., Garcia Hernandez, C., & Mercado Ibarra, S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 31-42.
- Fernandez Siivori, C. (30 de Octubre de 2018). Controle el estrés laboral. *Diario El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-control-e-estres-laboral-72404.aspx>
- Fernandez, C. (2020). La fatiga laboral y su influencia en la rotación de personal en la empresa Corporación Vega en el distrito de Comas.
- Forastieri, V. (2016). Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 1/2, págs. 11-37.

- Gonzales, R. (2016). La rotación del personal como un elemento laboral. *Tesis para optar el grado de Master en Psicología Laboral y Organizacional. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.*
- Gordillo, A. (2019). El estrés laboral en los trabajadores del área comercial de la Positiva-Lima.
- Haque, A. (2019). *The Relationship Between Responsible Leadership and Organisational Commitment and the Mediating Effect of Employee Turnover Intentions: An Empirical Study with Australian Employees.* Obtenido de Journal of Business Ethics: <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3575-6>
- Hernandez. (2005). Escala de correlación. 305.
- Krizanovic, P. (Febrero de 2017). *Alta rotación laboral: tres de cada diez trabajadores argentinos dejarían su empleo en los próximos dos años.* Obtenido de <https://www.iprofesional.com/notas/245264-Alta-rotacin-laboraltres-de-cada-diez-empleados-en-la-Argentina-podran-dejar-su-empleo-en-losprximos-dos-aos>
- López, J. (2016). Propuesta para reducir la rotación de personal. *Revista Vinculando.*
- Luna , C. (2018). COMBATE EL ESTRÉS CON TECNOLOGÍA. *EN PORTADA*, 3, págs. 46-48.
- Méndez Venegas, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. 1-4.
- Meneses, K. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal. 2-3.
- Mobley, W. (2003). Administración laboral Agrícola.
- Muñoz, B. M. (24 de Mayo de 2014). *Estrés laboral figura entre las principales razones de rotación en las empresas.* Obtenido de <https://www.emol.com/noticias/economia/2014/05/23/661737/estres-laboral-figura-entre-las-principales-razones-de-rotacion-en-las-empresas.html>
- Obando, I. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*,, 345-351.
- Obregon Vite, G. (2019). Propuesta de investigación para la implementación de un Programa de Activación Física para disminuir el Estrés Laboral en docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*
- Ochoa, V. (2018). *El 60% de las empresas peruanas no saben retener a sus talentos.* Obtenido de [www.gestion.pe](http://www.gestion.pe)
- Osorio, J. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. 81-90.

- Park, Y. (2018). *The long arm of email incivility: Transmitted stress to the partner and partner work withdrawal*. *Journal of Organizational Behavior*. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/job.2289>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2016). *Rotacion dle personal*. Obtenido de <https://definicion.de/rotacion-de-personal/>
- Perez, A. (2016). Propuesta para reducir la rotacion de personal en la distribuidora de productos coca cola de la ciudad de chiclayo.
- PREVECON. (13 de abril de 2018). *El estres laboral: definicion, causas y consecuencias y como prevenirlo*. Obtenido de <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20aquel,recursos%20disponibles%20para%20cumplirla%20eficientemente>.
- Raymundo, W. (2019). Relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail. Lima.
- Rojas, J. (1 de Noviembre de 2016). *RPP NOTICIAS*. Obtenido de <https://rpp.pe/vital/expertos/estres-en-el-trabajo-aprende-a-controlarlo-noticia-1006639>
- Sanchez Flores, P. (2021). Estrés laboral y la permanencia a corto y largo plazo de los empleados del sector textil . *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano*.
- Shanahan, K. (2019). *Level of agreement between sales managers and salespeople on the need for eternal*. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3813-6>
- SODEXO. (8 de MAYO de 2019). *¿Cómo reducir el índice de rotación de personal en las empresas?* Obtenido de <https://www.sodexo.pe/blog/recursos-humanos/como-reducir-el-indice-de-rotacion-en-las-empresas/>
- Tomasini, C., & Austria , X. (2018). Secretos para (re)tener al mejor equipo. *26(4)*, págs. 66-70.
- Toro, I. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*.
- Vargas Masias, R. (2 de Septiembre de 2019). *Rotacion laboral en el Peru ¿que hacer para disminuirla?* Obtenido de CONEXION ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>
- Winterton, J. (2004). A conceptual model of labour turnover and retention.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)**

Nosotros: Cuba Matos Rosmery Mariel y García Inga Félix Martín, alumno(s) Escuela profesional de administración / Programa académico sube de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho (filial o sede), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Informe de Investigación / titulado “Rotación de personal y el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores”, son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Informe no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Informe no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Informe son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos 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 18 de Julio del 2021



Cuba Matos Rosmery Mariel

DNI: 42816565

ORCID: 0000-0001-6785-7496



García Inga Félix Martín

DNI: 42937525

ORCID: 0000-0001-9879-6032

## ANEXO 2

### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)**

Nosotros: Cuba Matos Rosmery Mariel y García Inga Félix Martín, alumno(s) Escuela profesional de administración / Programa académico sube de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho (filial o sede), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Informe de Investigación / titulado “Rotación de personal y el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores”, son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Informe no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Informe no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Informe son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos 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 18 de Julio del 2021

---



Cuba Matos Rosmery Mariel

DNI: 42816565

ORCID: 0000-0001-6785-7496



García Inga Félix Martín

DNI: 42937525

ORCID: 0000-0001-9879-6032

## ANEXO 3

### FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO


#### INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio
2. Profesión: Administrador de Empresas
3. Grado académico: Doctor
4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
5. Cargo: Docente de Investigación Posgrado

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Este, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación


#### CUESTIONARIO 1 – ROTACIÓN DE PERSONAL

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		

 Firma y DNI del experto: 47139744	Fecha: 29 / 06 / 2021
--	-----------------------

## CUESTIONARIO 2 – ESTRÉS LABORAL

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		

 Firma y DNI del experto: 47139744	Fecha: 29 / 06 / 2021
---	-----------------------


## INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Godofredo Pastor Illa Sihuincha
2. Profesión: Administrador de Empresas
3. Grado académico: Doctor
4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
5. Cargo: Docente de Investigación

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Este, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación


## CUESTIONARIO 1 – ROTACIÓN DE PERSONAL

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		

 Firma y DNI del experto: 10596867	Fecha: 29 / 06 / 2021
--	-----------------------

## CUESTIONARIO 2 – ESTRÉS LABORAL

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		

 Firma y DNI del experto: 10596867	Fecha: 29 / 06 / 2021
---	-----------------------



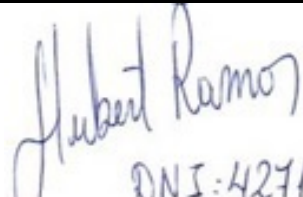
## INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Shelby Hubert Ramos Serrano
2. Profesión: Administrador de Empresas
3. Grado académico: Magister
4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
5. Cargo: Docente de Investigación Posgrado

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Este, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

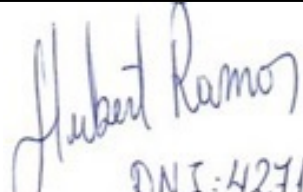
### CUESTIONARIO 1 – ROTACIÓN DE PERSONAL

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		

 DNI: 42711920 Firma y DNI del experto	Fecha: 29 / 06 / 2021
---	-----------------------

## CUESTIONARIO 2 – ESTRÉS LABORAL

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		

 DNI: 42711920 Firma y DNI del experto	Fecha: 29 / 06 / 2021
--	-----------------------

## ANEXO 4

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
ROTACIÓN DE PERSONAL	REMUNERACIÓN	1. Incentivos	1	ENCUESTA	Tipo Likert
		2. Salarios	2,3		
	MOTIVACIÓN	1. Beneficio	4		
		2. Oportunidades de ascenso	5		
		3. Satisfacción	6		
	PROCESO DE SELECCIÓN	1. Entrevista	7		
2. Inducción		8			
3. Capacitación		9,10			
ESTRÉS LABORAL	RESPUESTA PSICOLÓGICA	1. Desmotivación	11,12	ENCUESTA	1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		2. Abatimiento general	13,14		
		3. Contracturas y tensiones	15		
		4. Ansiedad	16,17		
		5. Nerviosismo o alteraciones de carácter	18		
	RESPUESTA FISIOLÓGICA	1. Deterioro del sistema Inmune	19		
		2. Trastorno digestivo	20		
		3. Trastorno de sueño	21		
		4. Fallo de la memoria	22,23		

## ANEXO 5

Cuestionario para determinar la Rotación de personal					
Marcar con una X su número que refleje su atención:	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
<b>Remuneración:</b>	Puntaje				
1) Crees que los incentivos que se te paga en tu remuneración es la adecuada.	1	2	3	4	5
2) Estas satisfecho con la remuneración que percibes.	1	2	3	4	5
3) El pago remunerativo, sería considerado una decisión de renuncia voluntaria.	1	2	3	4	5
<b>Motivación:</b>					
4) Estas satisfecho con los beneficios brindados por la empres	1	2	3	4	5
5) Crees que las oportunidades de ascenso son satisfactorias.	1	2	3	4	5
6) Trabajar para esta empresa te hace sentir orgulloso.	1	2	3	4	5
<b>Proceso de selección:</b>					
7) Consideras que las entrevistas son decisivas para ingresar a trabajar.	1	2	3	4	5
8) El curso de inducción que tuviste al iniciar en la empresa fue satisfactorio.	1	2	3	4	5
9) La escuela de caja que tuviste al iniciar en la empresa fue satisfactoria.	1	2	3	4	5
10) Las capacitaciones que tuviste al iniciar en la empresa fue satisfactoria.	1	2	3	4	5
Fuente: Elaboración Expositor					

Cuestionario para determinar el Estrés Laboral					
Marcar con una X su número que refleje su atención:	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
<b>Respuestas Psicológicas:</b>	Puntaje				
1) La falta de recompensa en el trabajo te causa desmotivación	1	2	3	4	5
2) Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desmotivación.	1	2	3	4	5
3) Consideras que te sobrecargan de tareas que te provoca abatimiento general.	1	2	3	4	5
4) Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo.	1	2	3	4	5
5) Consideras que hay un escaso confort físico en el lugar de trabajo que te provoca contracturas y tensiones.	1	2	3	4	5
6) Crees que el trabajo que realizas le provoca ansiedad .	1	2	3	4	5
7) El trabajo que usted hace, puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes.	1	2	3	4	5
8) El trabajo que realiza le provoca alteraciones de carácter .	1	2	3	4	5
<b>Respuestas Fisiológicas:</b>					
9) Considera usted que su trabajo esta afectando su sistema inmune .	1	2	3	4	5
10) Crees que trabajar horas extras puede generar Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5
11) Cree que las funciones que realiza le puede generar trastor	1	2	3	4	5
12) Tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez.	1	2	3	4	5
13) En su trabajo tiene que memorizar muchas cosas.	1	2	3	4	5
Fuente: Elaboración Expositor					

## ANEXO 6

### *Alfa de Cronbach de la variable Rotación de Personal*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	10

### *Alfa de Cronbach de la variable Estrés Laboral*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	13

## ANEXO 7

### A. Matriz de consistencia

Título:							
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	dimensiones	Indicadores	ítem	muestra
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación de la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>PE 1. ¿Cuál es la relación de la rotación de personal con las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021?</p> <p>PE 2. ¿Cuál es la relación de la rotación de personal con las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021?</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación significativa entre la rotación de personal con el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>HE 1. Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021.</p> <p>HE 2. Existe relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación de la rotación de personal con el estrés laboral de una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>OE 1. Identificar la relación entre la rotación de personal y las respuestas psicológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021.</p> <p>OE 2. Identificar la relación entre la rotación de personal y las respuestas fisiológicas del empleado en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021.</p>	Variable 1 Rotación de personal	Remuneración	Incentivos	1	Población: 45 cajeros de tienda riteal ferretero. Muestra: 45 cajeros de tienda riteal ferretero.
					Salarios	2,3	
				Motivación	Beneficio	4	
					Oportunidades de ascenso	5	
					Satisfacción	6	
					Entrevista	7	
			Proceso de selección	Inducción	8		
				Capacitación	9,10		
				Desmotivación	11,12		
			Variable 2 Estrés laboral	Respuesta psicológica	Abatimiento general	13,14	
					Contracturas y tensiones	15	
					Ansiedad	16,17	
					Nerviosismo o alteraciones de carácter	18	
					Deterioro del sistema Inmune	19	
				Respuesta fisiológica	Trastorno digestivo	20	
Trastorno de sueño	21						
Fallo de la memoria	22,23						

ROTACIÓN DE PERSONAL

ESTRÉS LABORAL

	RP 1	RP 2	RP 3	RP 4	RP 5	RP 6	RP 7	RP 8	RP 9	RP 10	ES 1	ES 2	ES 3	ES 4	ES 5	ES 6	ES 7	ES 8	ES 9	ES 10	ES 11	ES 12	ES 13	
7/1/2021 13:23:19	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4
7/1/2021 13:29:16	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 13:40:22	3	1	3	2	2	3	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 13:40:23	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4
7/1/2021 13:42:08	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7/1/2021 13:44:50	6	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
7/1/2021 13:45:04	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3
7/1/2021 13:46:59	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
7/1/2021 13:49:23	9	3	3	2	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 13:50:54	10	1	1	3	2	2	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 13:55:43	11	1	1	3	2	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 14:02:50	12	1	1	3	2	2	2	2	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 14:03:53	13	1	1	3	2	2	2	2	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
7/1/2021 14:04:18	14	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7/1/2021 14:08:51	15	1	1	1	1	3	2	1	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
7/1/2021 14:09:42	16	1	1	1	1	3	2	1	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
7/1/2021 14:13:12	17	2	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 14:24:15	18	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 14:33:11	19	2	2	5	3	2	2	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 14:58:16	20	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4
7/1/2021 15:57:30	21	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
7/1/2021 17:15:02	22	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
7/1/2021 17:43:52	23	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 17:45:33	24	1	1	1	3	3	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 17:47:35	25	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
7/1/2021 18:05:47	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 18:24:50	27	1	1	3	3	2	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 18:26:02	28	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 18:27:20	29	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 18:31:18	30	3	3	2	2	2	3	2	2	3	5	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	5
7/1/2021 18:37:58	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 18:41:14	32	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4
7/1/2021 18:47:30	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:06:25	34	1	1	3	2	2	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:07:30	35	1	1	5	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:13:31	36	1	1	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:14:11	37	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:14:44	38	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:15:14	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:16:00	40	1	1	1	1	3	1	3	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 19:18:40	41	1	1	1	1	3	2	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 19:20:23	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:24:37	43	1	1	5	1	1	1	3	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/1/2021 19:25:45	44	1	1	5	1	1	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7/1/2021 19:27:19	45	1	1	5	1	1	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

# ANEXO 9

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**Facultad De Ciencias Empresariales**  
Escuela Profesional De Administración

Rotación de personal y el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor (Es):

**Resumen de coincidencias**

**25 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	10 %	>
	Fuente de Internet		
2	Entregado a Universida...	7 %	>
	Trabajo del estudiante		
3	docplayer.es	1 %	>
	Fuente de Internet		
4	Entregado a Universida...	1 %	>
	Trabajo del estudiante		
5	repositorio.utc.edu.ec	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	dspace.utpl.edu.ec	<1 %	>
	Fuente de Internet		

Página: 1 de 41    Número de palabras: 9853    Versión solo texto del informe    Alta resolución    Activado