



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Rotación de personal y productividad de los colaboradores de  
una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Albañil Muñoz, Diana Carolina (ORCID: 0000-0003-2697-0331)

Lévano Hurtado, Israel Martín (ORCID: 0000-0003-3925-6524)

**ASESOR:**

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mi madre María y hermana Thalía por la confianza y apoyo inquebrantable otorgado a lo largo de mi vida.

Diana

A mis padres y hermanos que sembraron la semilla de enseñanza y superación en mi vida.

Israel

### **Agradecimiento**

A nuestros maestros por ser guía y constructores del desarrollo de nuestra vida profesional, fue un privilegio contar con su apoyo y colaboración de manera participativa en la realización de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN .....	18
VI. CONCLUSIONES .....	22
VII. RECOMENDACIONES .....	23
REFERENCIAS .....	24
ANEXOS .....	28

## Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre compensación y eficiencia.....	14
Tabla 2	Tabla cruzada entre condiciones laborales y eficacia.....	15
Tabla 3	Tabla cruzada entre autorrealización y efectividad .....	16
Tabla 4	Tabla cruzada entre rotación de personal y productividad laboral .....	17
Tabla 5	Rotación de Personal.....	28
Tabla 6	Productividad Laboral .....	28
Tabla 7	Matriz de consistencia de rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021. ....	29
Tabla 8	Fiabilidad entre las variables rotación de personal y productividad laboral.....	42
Tabla 9	Estadísticas de fiabilidad .....	42
Tabla 10	Fiabilidad de la variable rotación de personal .....	42
Tabla 11	Fiabilidad de la variable productividad laboral.....	42
Tabla 12	Hipótesis estadística .....	43
Tabla 13	Resumen de procesamiento de casos .....	43
Tabla 14	Prueba de normalidad para la variable rotación de personal y productividad .....	43
Tabla 15	Estándares de Coeficiente de correlación por rangos Spearman.....	44

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar en qué medida la rotación personal se relaciona con la productividad en los colaboradores de PROMANT S.R.L. Por ello, se identificó teorías con respecto a las variables de estudio. El método de investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental y correlacional. La población fue de 100 colaboradores y la muestra de 80, entre administrativos y operativos que laboran en la oficina principal. Se utilizó la recolección de datos, desde la encuesta y como instrumento el cuestionario empleando la escala ordinal tipo Likert, el cual se elaboró con 18 preguntas por cada variable de estudio, siendo validado por expertos en la materia. Se alcanzó un resultado de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,934 para la variable rotación de personal y 0,937 para la variable productividad. Por último, se realizó la prueba de hipótesis dando como resultado que existe correlación positiva media entre variables con un valor de significancia de 0.000, con un coeficiente de correlación por rangos Rho de Spearman cuyo valor fue de  $Rho = 0.502$ ; aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, el que se concluyó que la rotación de personal tiene una influencia de forma óptima con la productividad.

**Palabras clave:** rotación de personal, productividad, colaboradores.

## **Abstract**

The general objective of the study was to determine to what extent personal turnover is related to productivity in PROMANT S.R.L. Therefore, theories regarding the study variables were identified. The research method was applied, with a non-experimental and correlational design. The population was of 100 collaborators and the sample of 80, between administrative and operative that work in the main office. The data collection was used, from the survey and as an instrument the questionnaire using the Likert-type ordinal scale, which was elaborated with 18 questions for each study variable, being validated by experts in the field. A Cronbach's Alpha reliability result of 0.934 was achieved for the personnel turnover variable and 0.937 for the productivity variable. Finally, the hypothesis test was carried out, giving as a result that there is a mean positive correlation between variables with a significance value of 0.000, with a Spearman Rho rank correlation coefficient whose value was  $Rho = 0.502$ ; accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis, which it was concluded that staff turnover has an optimal influence on productivity.

**Keywords:** staff turnover, productivity, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Zaballa et al. (2021), en su estudio Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. El principal objetivo es elaborar un proceso que contribuya a la evaluación sobre la rotación del personal por medio del enfoque hacia la gestión del conocimiento. Por ello, se obtuvo que se debe contar con herramientas para facilitar un mayor análisis sobre la rotación laboral ya que representa una fortaleza para las empresas para tomar decisiones que aporten a disminuir sus costos, aumentar su productividad y se evite la pérdida del conocimiento estratégico.

Avellaneda, Crespo & Kasano (2019), en su artículo Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. La rotación de personal constituye una base principal, que tiene que evaluar los resultados que afectan sobre el rendimiento en el trabajo. Se concluyó, que cuando existe la falta de personal en un puesto sucede la rotación, aunque no se tome en cuenta el ambiente familiar, y sin que contemple incentivo económico adicional, el personal lo observa como un generador de crecimiento profesional.

Chaparro et al. (2015), en su trabajo Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. El fin fue detectar el motivo que provocan la rotación del personal. Se determinó que relacionarse en el entorno de trabajo, en la familia y ausencia de recompensas son las principales causales. Además de la falta de incentivos, la mala comunicación y las dificultades de interacción entre el trabajo y las obligaciones familiares.

Quijía, Guevara & Ramírez (2021), en su estudio Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. Su objetivo fue describir los factores profesionales y externos que perjudican la productividad laboral de las empresas ecuatorianas. Los resultados indican, que adicionar empleados con educación superior incrementa la productividad laboral. Así mismo si un grupo de empresas se unen, acrecienta la competencia originando de ese modo un incentivo en la productividad laboral de las empresas.

Fontalvo, De La Hoz & Morelos (2018), en su artículo La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. Destaca la fuerza de trabajo como motor de la productividad y de conseguir las metas organizacionales, planteando modelos de gestión eficientes. Concluye que existe una relación



estrecha y es parte importante para la creación de un control de calidad para obtener un alto grado de productividad y disminución de los costos.

Jaimes, Luzardo & Rojas (2018), en su estudio Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Se contempla que las PYMES afrontan restricciones en su patrimonio y sobretodo humano. Se concluyó que se debe proporcionar una adecuada gestión de los procesos para facilitar la productividad del talento humano ante el entorno grupal, social y laboral que determinan una mejor productividad laboral.

En nuestra realidad Problemática Local: El presente estudio se realizará en PROMANT S.R.L., empresa dedicada al servicio de limpieza, situado en el distrito de San Luis – Lima. Asimismo, se ha venido percibiendo que la empresa está teniendo problemas en la rotación de personal, puesto que se percibe que la empresa está cambiando constantemente al personal ya que no cumplen las funciones encomendadas, o existen demoras en los pagos al personal y en algunas ocasiones no cumple con el perfil, lo cual estaría influyendo en el desempeño de los trabajadores, cumplimiento de tareas y por ende en la productividad laboral perjudicando el rendimiento de la organización y de los clientes.

De lo expresado anteriormente, dicha investigación busca establecer cuál es la relación que existe entre la rotación de personal y la productividad laboral en una empresa de servicios de limpieza.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre la rotación personal y productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?

Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la compensación y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?; ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?; ¿Cómo se relaciona la autorrealización y la efectividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?

La justificación del presente estudio según Bernal (2016) menciona que la justificación teórica de un estudio es el cuestionamiento y posterior debate sobre teorías y conocimientos ya existentes donde se ponen en práctica los resultados

obtenidos, asimismo tiene una justificación práctica dado que se proporcionó datos para comprender la problemática junto a las posibles soluciones, como eliminar debilidades existentes en la organización, fortalecer el vínculo laboral, alcanzar la motivación personal así como el compromiso laboral. Por otro lado, la justificación metodológica se da debido a que la investigación se realizó cumpliendo los métodos de investigación científica y finalmente tiene una justificación social que identificará los posibles factores que impacta el desvinculo laboral.

Objetivo general: Determinar la relación entre la rotación personal y productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

Objetivos específicos: Determinar la relación de la compensación y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; Determinar la relación de las condiciones laborales y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; Determinar la relación de la autorrealización y la efectividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

Hipótesis general: H<sub>1</sub>: Existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; H<sub>0</sub>: No existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

Hipótesis específicas: Existe relación entre la compensación y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; No existe relación entre la compensación y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; Existe relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; No existe relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; Existe relación entre la autorrealización y la efectividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; No existe relación entre la autorrealización y la efectividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Alvarado & Toala (2018). Con su trabajo Análisis de la rotación de personal que afectan a las PYMES comerciales en su productividad laboral. Ecuador. Esta investigación buscó el motivo de analizar las razones probables de la rotación de personal además de plantear tácticas que apoyen a reducirla. De acuerdo a su tipo fue descriptiva, exploratoria y de campo, tomaron conforme al instrumento la práctica de un cuestionario con encuestas a la gerencia de RRHH y trabajadores comerciales de las pymes de Guayaquil. Los resultados indicaron que la rotación de personal es impredecible y que el área comercial cuenta con más inconvenientes por no contar con una línea de carrera, la incomunicación interna y a la falta de recompensas por parte del empleador, asimismo establecieron estrategias como la de fijar un procedimiento para reclutar, seleccionar y contratar personal, un plan anual de capacitaciones y la aplicación de incentivos no económicos.

Castillo & Sabando (2018). En el Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017. Ecuador. Se llevó a cabo con el fin de contribución de aportes mediante estrategias de las cuales contribuyan a probar cómo repercuten en la rotación de personal, sobre la productividad de la institución Exportadora del Sur y aclarar la variedad de motivos que ocasionan este factor. Se usó la metodología tipo descriptiva con un examen correlacional de la variable dependiente e independiente, se efectuó una entrevista a los operarios de producción. Los resultados indicaron que hay poca relación de la variable rotación de personal y productividad, a la vez se determinó por medio de herramientas estadísticas que existen otros motivos que incurren en la productividad que son el sueldo, el puesto de trabajo, trato al colaborador, riesgo laboral, etc.

Arce (2017). En su investigación Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, Municipio de Tejupilco, Estado de México. Buscó identificar los principales factores que originan la rotación de personal en la tienda de autoservicios Chedraui S.A., porque es muy común este problema por la falta de motivación económica y de reconocimiento. Se utilizó la metodología de tipo exploratorio, por medio de cuestionarios para los trabajadores, así como entrevista para el gerente de recursos humanos, usando como instrumento la escala de Likert. Los resultados concluyeron, que los aspectos que

provocan la rotación de personal son: bajo sueldo, disconformidad, carencia de capacitaciones, horarios excesivos, no existe la autonomía en efectuar alguna decisión y existe poca afinidad con los jefes. Por lo que, la empresa debe adoptar medidas de mejora para un crecimiento mutuo de empresa y capital humano.

Ramos (2019). En su trabajo de investigación Incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582. Huancayo – Perú. Dicho objeto fue precisar la relación de la influencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la organización por el periodo del 2016 al 2018. Con una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental-transaccional; de grado correlacional, en la recopilación de información con aplicación de la encuesta y como instrumento de medición el cuestionario tipo Likert. Los resultados corroboraron la repercusión directa de la rotación del personal en la productividad laboral, donde más incorporaciones de colaboradores, su productividad asciende y que, a más salida de colaboradores, su productividad irá disminuyendo.

Vera (2017). Con el trabajo Rotación de Personal y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017. Chiclayo – Perú. Dicha investigación tuvo la finalidad de precisar el predominio de la rotación de personal en la productividad de los empleados en la organización. El método utilizado está basado bajo un diseño descriptivo tipo correlacional, la herramienta de investigación usando como instrumento la encuesta donde se recolectó los datos tanto de la variable rotación de personal y productividad. El resultado indicó como causal de rotación de personal se debe a que los empleados buscan mejores ofertas salariales además que sienten que no hay oportunidad de crecimiento laboral, por otro lado, las características que influyen en la productividad son la motivación y si el personal se siente identificado con la organización para ejecutar sus tareas encomendadas.

Adrianzén & Mendoza (2017). En su estudio Evaluación de la Rotación de los analistas de crédito y su relación con la Productividad de la Caja Municipal de Piura, Chiclayo, Período 2015. Chiclayo – Perú. El fin fue precisar el impacto de la rotación de los analistas de crédito en la productividad. La investigación es de enfoque cuantitativa y se cimentó en un diseño descriptivo correlacional de tipo no

experimental; emplearon como herramienta el cuestionario de Likert. Concluyó, que las razones que provocan la rotación del personal, usualmente es la desigualdad con los salarios, los beneficios, la confiabilidad, el entorno de trabajo y las oportunidades de crecimiento profesional, autónomamente si la persona es competente para la realización de tareas, además hay escasa experiencia, capacidad de la mano de obra en la labor, puesto o función del empleado, sin demostrar la idónea productividad deseada.

Condorhuamán & Quiñones (2020). En su estudio Rotación del personal y productividad laboral en una empresa industrial de San Juan de Lurigancho. Lima – Perú. Con el objetivo de especificar la grado de vinculación entre rotación de personal y productividad laboral. El método fue de tipo aplicada de diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizaron la recopilación de información a la encuesta y el cuestionario como escala de medición ordinal tipo Likert. Los resultados indicaron que la producción disminuye notablemente debido a la rotación que se produce, de tal modo que al realizar el reajuste del proceso genere mejores resultados, asimismo suscita los ceses, abandono de trabajo, variación en los puestos laborales, y una baja salarial, afectando en proporción a la organización.

Tixe & Vasquez (2019). En su tesis Rotación de personal y productividad laboral en la empresa DGISS Moda Femenina, San Juan de Lurigancho-2019. Lima – Perú. Este estudio tuvo como finalidad precisar el vínculo entre la rotación de personal y la productividad laboral en la compañía DGISS Moda Femenina, San Juan de Lurigancho-2019. El método empleado fue tipo aplicada, con diseño no experimental-transversal, enfoque cuantitativo, con nivel de estudio descriptivo-correlacional, como medición para las variables aplicó el instrumento cuestionario de acuerdo a la escala tipo Likert. Los resultados determinaron que hay relación entre las variables, como causales un trabajador se retira de la organización por la remuneración ya que no satisfacen las necesidades, no tener oportunidades de línea de carrera, perder el beneficio de mejorar su rendimiento en la empresa provoca que la productividad laboral reduzca notablemente.

Bonifacio (2016). En su investigación La rotación del personal y su influencia con la productividad en la Empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016. Lima – Perú. El presente trabajo tuvo como objetivo medir el predominio que hay de la rotación del personal en la productividad de la empresa Servex, en la Ciudad de

Lima, año 2016. El método empleado fue de diseño no experimental y de carácter transaccional, según su tipo fue aplicada y de acuerdo al nivel del estudio fue explicativo causal – correlacional, la encuesta como técnica a través del cuestionario por la escala de Likert. Los resultados indicaron que tiene influencia considerable la rotación del personal con la productividad, ya que una organización tiene una iniciativa conveniente para que no haya rotación del personal, poniendo en práctica programas de motivación para los colaboradores e incentivos, es decir a más participación del colaborador motivado e identificado con la empresa, mejor será la productividad, el cual desencadena que se reduzca el porcentaje de rotación del personal.

Seguidamente, de nuestra primera variable se presentan las siguientes teorías:

El término “rotación de personal” alude a la separación laboral de un colaborador de manera unilateral, dejando a la empresa con un desarreglo en la fuerza laboral ya que produce una vacante no planeada, que representa un problema para la empresa. (Álvarez, 2020).

“Rotación de personal” se refiere al desbalance del empleado de una empresa y su entorno; es decir, el cambio de empleados se establece por la cantidad de empleados que se incorporan y se marchan, mientras que la empresa superficialmente se mantiene constante. (Chiavenato, 2019).

Por lo tanto, a razón según Reyes (2016), quien define que la rotación es la cantidad de colaboradores que deciden retirarse y tornan a incorporarse, en una organización, puesto o sector laboral.

El objetivo es aprovechar al máximo del recurso humano es por ello que la rotación optima es el que permite a la organización conservar a su personal sobresaliente y suplirla por aquellos con desempeño difíciles de subsanar dentro de un esquema alcanzable y asequible. (Chiavenato, 2019).

Entre las características, está dirigido al aumento del procedimiento con nuevos recursos y podría ser un beneficio por la inclusión de nuevos talentos, pero también puede aumentar el capital humano, así como reducirlo.

Noe et al. (2020) indica que cuando la organización inicia una rotación el resultado es una rotación involuntaria y por el contrario cuando el empleado inicia

la rotación se da una rotación forzosa, por lo que, las organizaciones intentan evitar la necesidad de rotación involuntaria y minimizarla.

Se estableció dichas dimensiones: compensación, condiciones laborales y autorrealización.

La compensación: de acuerdo con Lussier, Colledge & Hendon (2020), dicen que son el total del salario y los beneficios o prestaciones que obtiene un empleado por parte de la empresa. Asimismo, con esta dimensión se desprende los siguientes indicadores: salario, es la retribución económica, que el empleador paga al empleado de acuerdo al puesto que ocupa y del servicio que brinda por un tiempo específico (Chiavenato, 2019); basado en teoría de la motivación, es la participación de los empleados que conduce a actitudes positivas y a un mejor rendimiento individual y organizativo (Holman et al., 2003); comisiones, es una parte del precio fijado de los productos o servicios que se logre vender y que percibe en negociante (Werther, Davis & Guzmán, 2014).

Las condiciones laborales: según Flanagan (2006), manifiesta que las condiciones laborales se refieren a los salarios, horarios, mano de obra, así como derechos que experimentan los trabajadores. Se destaca los indicadores de: clima laboral, relaciona el modo en la que los empleados de una empresa describen su entorno de trabajo, en relación al alcance de las dimensiones conectadas con la persona, el grupo y en si la empresa (Bordas, 2016); calidad de vida en el trabajo, simboliza el nivel en que el colaborador de una empresa satisface sus necesidades personales debido a su labor en la organización (Chiavenato, 2019); seguridad ocupacional, se trata de crear un entorno de trabajo seguro, así como un entendimiento, para facilitar la comodidad física, mental y social de manera positiva de los trabajadores (Land, 2014).

Autorrealización: Maslow (1971) la describe como la realización de las capacidades de una persona al alcanzar ser plenamente humano, lograr a ser todo lo que la persona puede ser, contempla la realización de una identidad e individualidad plena. Se presentan los indicadores de: capacitación, se entiende como el procedimiento formativo de corta duración, por medio del cual las personas logran el entendimiento de las cosas, desarrollando destrezas y aptitudes dependiendo de los objetivos específicos (Chiavenato, 2019); oportunidades de progreso, es otorgado a los empleados que cumplen con la meta y objetivo

establecido por la organización, a esto se suma la experiencia y las capacitaciones que hayan logrado obtener en el transcurso del tiempo que determina que pueda ser seleccionado para un ascenso (Werther, Davis & Guzmán, 2014); reconocimiento por los logros, se brinda a los colaboradores que se sienten involucrados y participan en planes de mejoría, se les da reconocimiento y la difusión del cumplimiento de los logros, por medio de bonos o incrementos a la remuneración que se encuentren sujetos al desempeño. (Gutiérrez, 2010).

Seguidamente, de nuestra segunda variable se presentan las siguientes teorías:

La productividad laboral está relacionada con el resultado obtenido y los medios usados, esfuerzos, interés y estímulo que impulsa al colaborador para la realización de la tarea y/o producción. (Hollins, 2020).

Como lo hace notar, productividad laboral consiste en la administración del tiempo, dedicación y energía en alguna tarea superando las dificultades, los inconvenientes y la desatención que podemos encontrar en el desarrollo laboral (Bailey, 2016).

De acuerdo con lo mencionado, productividad laboral es el aumento de la capacidad operativa, de conocimiento y de energía de los colaboradores, centrándose en los detalles de implementación y resultados de los objetivos de la organización. (Allen, 2015).

El objetivo: es hallar un procedimiento que establezca una igualdad de labores en conjunto con el desarrollo de las tareas, tales como el proceso de la información, el manejo de pensamientos y sentimientos en el saber que realizar. (Calvo, 2017).

Características: Calvo (2017), expresa la recopilación e identificación del trabajo interno y externo, al compromiso, la distribución y responsabilidades en el resultado que se busca obtener, encaminar una estructura confiable en fomentar el enfoque adecuado para la productividad.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2019), considera como tipos a la productividad del trabajo, siendo la relación de una producción aumentada por el tiempo usado, y la productividad humana, siendo el elemento fundamental para lograr el objetivo de la empresa mediante el empeño ejecutado, el método racional, el interés y la motivación de las personas.

Por ello se expresa dichas dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad.



Eficiencia: la que está ligada al uso de mínimos recursos fijando la mayor atención a la parte interna de la organización para llegar a los resultados deseados (Lucas, 2016). Asimismo, se tiene en cuenta como indicadores al rendimiento laboral, que vienen hacer todas las actividades de desempeño inherente al puesto dentro de la organización, a los recursos utilizados como el factor humano, financieros, de tiempo, etc., que se encuentra en la organización importante en la competencia relacionada con el empleado. (Cruelles, 2009).

Eficacia: se trata de hacer el factor correcto en el momento adecuado, terminando diversas tareas para tener éxito en los objetivos (Lucas, 2016). Se menciona como indicador al cumplimiento de metas las que se realizaron en un determinado periodo de tiempo alcanzando el propósito final de la empresa, al nivel de coordinación de los resultados el cual es elemental para encaminar directamente a los resultados y la puntualidad de entrega de trabajos alcanzados mediante las tareas, actividades, de manera sucesiva. (Cruelles, 2009).

Efectividad: Lucas (2016) menciona que es directamente realizar tareas de manera óptima utilizando la metodología más rápida y menos costosa para lograr los objetivos. Asimismo, Cruelles (2009) indica como medición al tiempo de trabajo, que es el periodo de permanencia de un empleado dentro de la organización en función de sus actividades, a la cantidad de responsabilidades, siendo la realización de todas las tareas encomendadas en su puesto laboral por jornada laboral y al trabajo bajo presión.

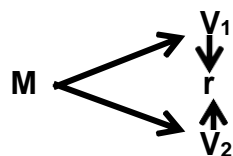
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: aplicada. Baena (2017) nos expresa que la investigación aplicada conduce a la práctica de las teorías por lo que aporta nuevos hechos; asimismo Pimienta & De la Orden (2017) mencionan que el fin principal es la indagación, fortalecimiento y aplicación de los conocimientos culturales y científicos; por otro lado, Muñoz (2015) destaca que tiene como fin la aplicación inmediata de los conocimientos adquiridos y que va de la mano con investigación teórica.

Diseño: Fue no experimental. Hernández et. al (2018) indican que es no experimental porque no se manipularon las variables, se estudian, describen y analizan, así como la relación que puedan existir entre ellas, sin que el investigador realice algún cambio. Cabezas, Andrade & Torres (2018) las variables que no se manipulan en forma intencionada son no experimental, que tiene como finalidad de la investigación la de observar su comportamiento en su contexto natural, para luego analizarla.

A la vez será correlacional ya que es usado para encontrar la relación y medir su alcance en la que se analizara su relación, observándolas en su entorno natural. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Asimismo, tiene la pretensión de conocer el nivel de asociación o relación que existe entre dos o más variables. (Hernández & Mendoza, 2018).



Dónde:

M = Muestra

V1 = Rotación de Personal

V2 = Productividad

R= Correlación entre Variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 01: Rotación de Personal

Variable 02: Productividad Laboral

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Bernal (2016) un grupo de personas que cuentan con características semejantes y del cual se relaciona la investigación. Entre administrativos y operativos estuvo conformada por 100 colaboradores de la empresa PROMANT S.R.L., entre edades de 20 a 65 años, para llegar a realizar la recolección de datos.

Criterios de inclusión: La población incluida, fueron todos los empleados administrativos y operativos que laboran en la oficina principal.

Criterios de exclusión: La población excluida fue gerentes, supervisores, capataces y operarios destacados fuera de la oficina.

Muestra: Creemers, Kyriakides, Sammons (2010) mencionan que la muestra constituye una cierta parte de la población o universo. Por ello, fue de 80 colaboradores entre administrativos y operativos que laboran en la oficina principal; por lo que se excluyeron a gerentes y personal que laboran fuera.

Donde:

Margen: 5%

Probabilidad de Éxito: 50%

Probabilidad de fracaso: 50%

Nivel de confianza: 95%

Población: 100

N: 80

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}}$$

Muestreo: Se obtuvo por medio del muestreo no probabilístico, donde Kothari & Garg (2019) señala que los investigadores eligen intencionalmente unidades particulares de la población para constituir una muestra.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: utilizamos la encuesta. Wahyu (2020) refiere que la encuesta involucra a un gran grupo de población que requiere de muestreo.

Instrumento: en la recolección de datos elaboramos un cuestionario por cada variable el cual consta de 18 preguntas de rotación de personal y 18 preguntas de productividad laboral.

Validez: en la encuesta ayuda a los investigadores a identificar si un instrumento es bueno para usar en la investigación en la aplicación de encuestas. (Creswell & Creswell, 2018).

Confiabilidad: se analizó mediante el programa SPSS para el cálculo de la fiabilidad del cuestionario y fue 0.943; Gil (2015) refiere al estadístico Alfa de Cronbach como la fiabilidad relacionada directamente con el número de preguntas por lo que, a mayor cantidad de preguntas más fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos:**

Requirió la aprobación del gerente general para la toma de cuestionarios mediante el desarrollo de encuestas de las variables rotación laboral y productividad laboral cada una con 03 dimensiones y 09 indicadores, y confidencialmente se registró la respuesta obtenida de cada uno de los colaboradores; la recolección de información se refiere al acceso y procesamiento de información de las variables de estudio. (García, 2016).

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se empleó la estadística descriptiva ya que Millones, Barreno, Vásquez y Castillo (2018), mencionan que se busca recolectar información necesaria para su tratamiento; a su vez se utilizó la estadística inferencial puesto que se analizó e interpretó el resultado de las muestras. (Gutiérrez & Vladimirovna, 2016). Se distribuyó el puntaje y recolectó la información en un libro de Excel, con el software IBM SPSS Statistics V. 25. 00 se corroboró la relación entre rotación laboral y productividad laboral con cada una de las dimensiones, se finalizó con la creación de las tablas. Por medio del método Hipotético - Deductivo, se reunió información mediante la observación, llevando a cabo un análisis con la que se entendió las causas y consecuencias del problema. (Pimienta & De la Orden, 2017).

### **3.7. Aspectos éticos:**

Se realizó éticamente correcta, de forma voluntaria con la participación y consentimiento de los colaboradores, por ello, la información obtenida se guardó en una base de datos de manera confidencial. Florencia (2016), los principios éticos que repercuten de forma provechosa en el resultado de la investigación. Domingo (2018), especifica los principios: autonomía, las decisiones sean liberadoras y permitan la voluntad y capacidad para actuar; beneficencia, asegurar que van a beneficiar a otros; no-maleficencia, que no dañe a nadie directa o indirectamente y justicia, el derecho de otorgar a cada quien lo que le corresponde de forma equilibrada que le permita defenderse.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, describiremos los resultados encontrados en la encuesta.

##### Prueba de hipótesis específico 1:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la compensación y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la compensación y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación de la compensación y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

**Tabla 1.**

*Tabla cruzada entre compensación y eficiencia*

		Eficiencia			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Compensación	Deficiente	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%	Rho de Spearman 0,374 Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	5,0%	46,3%	51,2%	
	Óptimo	0,0 %	1,3%	43,8%	45,0%	
Total		0,0%	6,3%	93,8%	100,0%	

Como podemos visualizar en la tabla 1 el resultado del Rho de Spearman entre la dimensión compensación y la dimensión eficiencia nos indica un valor de correlación de 0.374, donde refleja una relación directamente proporcional y positiva media entre dichas dimensiones, se interpreta que a mejor compensación mejor será la eficiencia.

De igual manera, como se puede observar el valor de significancia dado es de 0.000, inferior a 0.05, por tal, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en el cual podemos afirmar que existe una asociación positiva; todo esto se avala con el cruce de porcentaje obtenido, en el que se detalla que la compensación mantiene una relación óptima con la eficiencia de un 43.8%. De acuerdo con el análisis inferencial se debería mejorar la compensación lo cual generaría trabajos realizados de forma oportuna y correcta utilizando los recursos brindados y trabajando en equipo.

### Prueba de hipótesis específico 2:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación de las condiciones laborales y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

### Tabla 2.

*Tabla cruzada entre condiciones laborales y eficacia*

		Eficacia			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Condiciones Laborales	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,517 Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	1,3%	3,8%	35,0%	40,0%	
	Optimo	0,0%	1,3%	58,8%	60,0%	
Total		1,3%	5,0%	93,8%	100,0%	

Como podemos visualizar en la tabla 2 el resultado del Rho de Spearman entre las dimensiones condiciones laborales y eficacia nos da un valor de correlación de 0.517, que refleja una relación directamente proporcional y positiva media, se interpreta que a mejor condiciones labores mejor será la eficacia.

De igual manera, como se puede observar el valor de significancia dado es de 0.000, inferior a 0.05, por tal, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en el cual podemos afirmar que existe una asociación positiva; todo esto se avala con el cruce de porcentaje obtenido, en el que se detalla que la compensación mantiene una relación óptima con la eficiencia de un 58.8%. De acuerdo con el análisis inferencial se debería mejorar la compensación lo cual generaría trabajos realizados de forma oportuna y correcta utilizando los recursos brindados y trabajando en equipo. De acuerdo con el análisis inferencial se debería mejorar las condiciones laborales lo cual generaría el cumplimiento de metas además de una coordinación de resultados y puntualidad al entregar los trabajos.

### Prueba de hipótesis específico 3:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la autorrealización y la efectividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la autorrealización y la efectividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación de la autorrealización y la efectividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

### Tabla 3.

*Tabla cruzada entre autorrealización y efectividad*

		Efectividad			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Autorrealización	Deficiente	1,3%	0,0%	12,5%	13,8%	Rho de Spearrman 0,431 Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	5,0%	42,5%	47,5%	
	Óptimo	0,0%	3,8%	35,0%	38,8%	
Total		13,8%	8,8%	90,0%	100,0%	

Como podemos visualizar en la tabla 3 el resultado del Rho de Spearman entre la dimensión autorrealización y la dimensión efectividad nos indica un valor de correlación de 0.431, donde refleja una relación directamente proporcional y positiva media entre dichas dimensiones, se interpreta que a mejor autorrealización mejor será la efectividad.

De igual manera, como se puede observar el valor de significancia dado es de 0.000, inferior a 0.05, por tal, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en el cual podemos afirmar que existe una asociación positiva; todo esto se avala con el cruce de porcentaje obtenido, en el que se detalla que la autorrealización mantiene una relación óptima con la efectividad de un 35.00%. De acuerdo con el análisis inferencial se debería mejorar la autorrealización del personal por medio de las capacitaciones, oportunidades de progreso y reconocimiento por los logros con el fin de obtener más efectividad, lo cual generaría adecuados tiempos de trabajo y la distribución de cantidad de responsabilidades para evitar el trabajo bajo presión.

### Prueba de hipótesis general:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la rotación personal y productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

### Tabla 4.

*Tabla cruzada entre rotación de personal y productividad laboral*

		Productividad Laboral				Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
Rotación de Personal	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,502 Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	1,3%	3,8%	48,8%	53,8%	
	Óptimo	0,0%	0,0%	46,3%	46,3%	
Total		1,3%	3,8%	95,0%	100,0%	

Como podemos visualizar en la tabla 4 el resultado del Rho de Spearman entre la variable rotación de personal y la variable productividad laboral nos indica un valor de correlación de 0.502, donde refleja una relación directamente proporcional y positiva media entre dichas variables, se interpreta que a mayor rotación mayor será la productividad.

De igual manera, como se puede observar el valor de significancia dado es de 0.000, inferior a 0.05, por tal, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en el cual podemos afirmar que existe una asociación positiva de las variables; todo esto se avala con el cruce de porcentaje obtenido, en el que se detalla que la rotación de personal mantiene una relación óptima con la productividad laboral de un 46.3%. De acuerdo con el análisis inferencial se debería mejorar la rotación de personal con el fin de obtener más productividad, lo cual generaría que el personal cuente con más conocimientos y realice trabajos de alto nivel que sería beneficioso para la empresa.



## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo se planteó como hipótesis general:  $H_1$ : Existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.  $H_0$ : No existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021. Por ello, se procederá a la discusión de los principales resultados encontrados con la utilización de los cuestionarios:

En alusión al objetivo general: Determinar la relación entre la rotación personal y productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021, como resultados obtenidos por su valor de significancia (bilateral) = 0.000, dando un resultado inferior a 0.05, en el que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, se utilizó como medida de dependencia no paramétrica la estadística de Rho Spearman consiguió una correlación bilateral entre variables de  $Rho = 0.502$ , se interpreta que hay la correlación positiva media de las variables rotación de personal y productividad. Por lo que, se confirma el vínculo directamente proporcional entre ambas variables. Dicho en otras palabras, una mayor rotación de personal mejor será la productividad. Teniendo en cuenta que la rotación de personal hay una vinculación de forma óptima en un 46.3% con la productividad, debería mejorar la rotación del personal con la finalidad de obtener más productividad por parte de los trabajadores, lo que generaría personal más calificado y con amplios conocimientos que beneficien a la empresa. Lo que se puede contrastar con Vera (2017), en su investigación “Rotación de personal y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017”, cuyos resultados obtenidos en su valor de significancia (bilateral) = 0.000, menor a 0.05, donde aceptaron la hipótesis alterna y rechazaron la nula, en cuanto a su prueba de correlación Rho Spearman de 0.862, obteniendo una correlación positiva muy fuerte entre la rotación de personal y la productividad en los colaboradores, verificando una relación entre variables y en resumen que la rotación de personal se produce puesto que los empleados buscan razonables propuestas económicas así como oportunidad de éxito profesional en la que influye directamente en la productividad al momento de realizar las tareas encomendadas.

En referencia a nuestro primer objetivo: Determinar la relación de la compensación y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021, la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis, dio como resultados obtenidos por su valor de significancia (bilateral) = 0.000, siendo inferior a 0.05, tomó la hipótesis alterna y desestimó la nula, además se utilizó como medida de dependencia no paramétrica la estadística de Rho Spearman logró una correlación bilateral entre dimensiones de  $Rho = 0.374$ , lo que permite interpretar que hay una correlación positiva media de la dimensión compensación y eficiencia. Es decir, a mejor compensación mejor será la eficiencia. Teniendo en cuenta que la compensación guarda vínculo de forma óptima con la eficiencia en un 43.8%, regular en un 5.0% y de manera deficiente en un 0.0%. Por lo que, la empresa debería mejorar las compensaciones evaluando sus principales indicadores de salario, comisiones y sobre todo en la motivación que influye directamente con la eficiencia de un colaborador. Lo que se puede contrastar con Tixe & Vázquez (2019), en su tesis “Rotación de personal y productividad laboral de la empresa DGISS Moda Femenina, San Juan de Lurigancho – 2019, Lima - Perú”, cuyos resultados obtenidos en su valor de significancia (bilateral) = 0.000, menor a 0.05, donde tomó la hipótesis alterna y desestimó la nula, en cuanto a su prueba de correlación Rho Spearman de 0.831, obteniendo una correlación positiva muy fuerte. En referencia a la dimensión compensación obtuvo un resultado de 50.0% que indica que es muy bueno; se entiende que un trabajador rompe el vínculo laboral debido a la remuneración percibida y que la empresa no brinde oportunidades de línea de carrera, produce que el personal no se sienta satisfecho y sienta que se estanca y al momento de realizar una tarea no lo hará de manera oportuna, sino cuando sienta presión de entregarlo y la productividad reducirá notablemente.

En alusión al segundo objetivo: Determinar la relación de las condiciones laborales y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021, la verificación de tomar o desestimar la hipótesis, dio como resultados obtenidos por su valor de significancia (bilateral) = 0.000, siendo inferior a 0.05, tomando la hipótesis alterna y desestimando la nula, además se utilizó como medida de dependencia no paramétrica la estadística de Rho Spearman logró una correlación bilateral entre dimensiones de  $Rho = 0.517$ , lo que

permite interpretar que hay un vínculo positivo medio de la dimensión condiciones laborales y eficacia. Es decir, a mejores condiciones laborales mejor será la eficacia. Teniendo en cuenta que las condiciones laborales tienen vinculación de forma óptima con la eficacia en un 58.8%, regular en un 3.8% y de manera deficiente en un 0.0%. Por lo que, la empresa debería mejorar las condiciones laborales evaluando sus principales indicadores de clima laboral, calidad de vida en el trabajo y seguridad ocupacional para que el colaborador tenga un ambiente seguro y estable en el que desarrolle sus tareas de forma oportuna y con el correcto uso de recursos. Lo que se puede contrastar con Condorhuamán & Quiñones (2020), en su trabajo “Rotación de personal y productividad laboral en una empresa industrial de San Juan de Lurigancho – 2020, Lima - Perú”, cuyos resultados obtenidos en su valor de significancia (bilateral) = 0.001, menor a 0.05, donde tomó la hipótesis alterna y desestimó la nula, en cuanto a su prueba de correlación Rho Spearman de 0.677, obteniendo una correlación positiva considerable entre variables. En lo que respecta a las condiciones laborales obtuvo un resultado de 28.0% de manera óptima con la empresa. Se evidencia que el personal percibe cierta exposición a sufrir un accidente, lo que genera contratiempos en la entrega de tareas al no poseer con un ambiente adecuado para realizar sus funciones, y mantenga su tiempo en la preocupación en lugar de avanzar con los pendientes.

En referencia a nuestro tercer objetivo: Determinar la relación de la autorrealización y la efectividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021, la prueba de tomar o desestimar la hipótesis, dio como resultados obtenidos por su valor de significancia (bilateral) = 0.000, siendo inferior a 0.05, tomando la hipótesis alterna y desestimando la nula, además se utilizó como medida de dependencia no paramétrica la estadística de Rho Spearman logró una correlación bilateral entre dimensiones de  $Rho = 0.431$ , lo que permite interpretar que hay un vínculo positivo medio de la dimensión autorrealización y efectividad. Es decir, a mejor autorrealización mejor será la efectividad. Teniendo en cuenta que la autorrealización hay vinculación de forma óptima con la efectividad en un 35.0%, regular en un 5.0% y de manera deficiente en un 1.3%. Por lo que, la empresa debe mejorar la autorrealización del personal en cuanto a brindar capacitaciones según sus funciones, oportunidades de progreso cumpliendo las metas establecidas y el reconocimiento por los logros de

manera pública o compensatoria, que generará que el personal pueda entregar las tareas en el menor tiempo posible con los recursos provistos para su ejecución. Lo que se puede contrastar con Bonifacio (2016), en su investigación “La rotación de personal y su influencia con la productividad en la Empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016”, cuyos resultados obtenidos en su valor de significancia (bilateral) = 0.011 y 0.001, menor a 0.05, donde tomó la hipótesis alterna y desestimó la nula, en cuanto a su prueba de correlación Rho Spearman de 0.278, obteniendo una correlación positiva media entre variables. Como resultado, la empresa cuenta con prácticas de programas de capacitación de los colaboradores para que se sientan identificados con la empresa, se reduzca la rotación y mejore los resultados esperados por parte de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En alusión al objetivo general: se infiere la presencia de un nivel de correlación positiva media según el Rho Spearman con 0.502, y directamente proporcional entre las variables rotación de personal y productividad en la empresa PROMANT S.R.L. Obteniendo un valor de significancia de 0.000, siendo inferior a 0.05, tomando la hipótesis alterna y desestimando la nula, la cual con el cruce de porcentajes se respalda, donde se halló que la rotación de personal mantiene una vinculación de forma óptima con la productividad en un 46.3%.

**Segunda.** En alusión al objetivo 01: se infiere la presencia de un nivel de correlación positiva media según el Rho Spearman con 0.374, y directamente proporcional entre las dimensiones compensación y eficiencia en la empresa PROMANT S.R.L. Obteniendo un valor de significancia de 0.000, siendo inferior a 0.05, tomando la hipótesis alterna y desestimando la nula, , la cual con el cruce de porcentajes se respalda, donde se halló que la compensación mantiene una vinculación de forma óptima con la eficiencia en un 43.8%.

**Tercera.** En alusión al objetivo 02: se infiere la presencia de un nivel de correlación positiva considerable según el Rho Spearman con 0.517, y directamente proporcional entre las dimensiones condiciones laborales y eficacia en la empresa PROMANT S.R.L. Obteniendo un valor de significancia de 0.000, siendo inferior a 0.05, tomando la hipótesis alterna y desestimando la nula, , la cual con el cruce de porcentajes se respalda, donde se halló que las condiciones laborales mantiene una vinculación de forma óptima con la eficacia en un 58.8%.

**Cuarta.** En alusión al objetivo 03: se infiere la presencia de un nivel de correlación positiva media según el Rho Spearman con 0.431, y directamente proporcional entre las dimensiones autorrealización y efectividad en la empresa PROMANT S.R.L. Obteniendo un valor de significancia de 0.000, siendo inferior a 0.05 tomando la hipótesis alterna y desestimando la nula, , la cual con el cruce de porcentajes se respalda, donde se halló que la autorrealización mantiene una vinculación de forma óptima con la efectividad en un 35.00%.

## VII. RECOMENDACIONES

En alusión al objetivo general y a la oportuna existencia de una correlación positiva media de las variables rotación de personal y productividad.

**Primero.** Se aconseja mejorar las condiciones laborales, compensaciones y contribuir en la autorrealización de los colaboradores, lo que generará personal más calificado con amplios conocimientos y destrezas para la ejecución y entrega de tareas en un plazo determinado en la que logren realizarlos con los recursos proporcionados de modo que beneficien a la organización.

**Segundo.** Se recomienda a los responsables de la empresa PROMANT S.R.L., establezca un programa de recompensas en la que se considere el rendimiento laboral, ya sea por aumento del salario según su desempeño en el año, comisiones al lograr la meta propuesta y sobre todo motivándolo como puede ser el trabajador del mes, todas esas formas ayudan en el rendimiento individual y laboral generando un buen trabajo en equipo y llegando a los resultados deseados de la empresa.

**Tercero.** Se recomienda a los responsables de la empresa PROMANT S.R.L., en coordinación de la gerencia general con seguridad y salud en el trabajo mejore las condiciones laborales, empleando un buzón de sugerencias donde el personal manifieste sus incomodidades y necesidades donde facilite la comodidad física, mental y social del entorno de trabajo, estableciendo una mejora en la puntualidad y cumplimiento de las metas, para la obtención resultados esperados.

**Cuarto.** Se recomienda a los responsables de la empresa PROMANT S.R.L., implante un plan anual de instrucciones de acuerdo a las responsabilidades que desempeña un colaborador en beneficio del crecimiento profesional y de la organización, ya que, al desarrollar otras destrezas las responsabilidades dadas las podrá llevar a cabo en las tareas encomendadas en un tiempo de trabajo menor con la mínima utilización de recursos provistos.

## REFERENCIAS:

- Adrianzén, T. & Mendoza, K. (2017). Evaluación de la Rotación de los analistas de crédito y su relación con la Productividad de la Caja Municipal de Piura, Chiclayo, Período 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/825>
- Allen, D. (2015). *Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity*. Editorial: Penguin Books.
- Alvarado, K. & Toala, D. (2018). Análisis de la rotación de personal que afectan a las PYMES comerciales en su productividad laboral. (Tesis de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2116>
- Álvarez, D. (2020). *Rotación de Personal ¿Qué es y cómo combatirla?* Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Arce, M. (2017). Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, Municipio de Tejupilco, Estado de México. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/68757>
- Avellaneda, P., Crespo, H., & Kasano, J. (2019). *Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado*. Revista Cuidarte, 10(2), e626. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Bailey, C. (2016). *The Productivity Project: Accomplishing More by Managing Your Time, Attention, and Energy*. Editorial Little, Brown Book Group.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. Ed.). Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ta Ed.). Editorial Pearson Educación.
- Bonifacio, G. (2016). La rotación del personal y su influencia con la productividad en la Empresa Servex, en la ciudad de Lima, año 2016. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34528>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial Uned.
- Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

- Calvo, J. (2017). *Sé más eficaz: 52 claves para mejorar tu productividad en la vida y el trabajo* (Spanish Edition). Centro Libros PAFP. <https://es.book.lat/book/11902962/1a633b>
- Castillo, E. & Sabando, J. (2018). Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10174>
- Chaparro, D., Guzmán, A., Naizaque, L., Ortiz, S., & Jiménez, W. (2015). *Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología*. Universitas Odontológica, 34(72) ,19-26. ISSN: 0120-4319. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231242734009>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10a. Ed). Editorial McGraw - Hill.
- Condorhuamán, S. & Quiñones, S. (2020). Rotación del personal y productividad laboral en una empresa industrial de San Juan de Lurigancho. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65859>
- Creswell, J. & Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (Fifth Edition). Los Ángeles: Sage publications.
- Creemers, B., Kyriakides, L., Sammons, P. (2010). *Methodological Advances in Educational Effectiveness Research*. Editorial Routledge.
- Cruelles, L. (2009). *Productividad y calidad*. Editorial Trillas
- Domingo, A. (2018). *Ética de la Investigación Ingenio, Talento y Responsabilidad*. Herder Editorial.
- Flanagan, R. (2006). *Globalization and Labor Conditions: Working Conditions and Worker Rights in a Global Economy*. New York: Oxford University Press.
- Florencia, M. (2016). *Ética de la investigación en ciencias sociales. Un análisis de la vulnerabilidad en la investigación social*. Editorial: Globethics.net
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional*. Dimensión Empresarial, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>



- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Gil, J. (2015). *Metodología cuantitativa en educación*. Editorial Uned.
- Gutiérrez, E. & Vladimirovna, O. (2016). *Estadística Inferencial 1 para ingeniería y ciencias*. Grupo Editorial Patria, S.A.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indagochea, B., Quimis, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Holman, D., Wall, T., Clegg, C., Sparrow, P. & Howard, A. (2003). *The New Workplace: A Guide to the Human Impact of Modern Working Practice*. United States of America: John Wiley & Sons, Ltd. DOI: 10.1002/9780470713365
- Hollins, P. (2020). *The Science of Powerful Focus: 23 Methods for More Productivity, More Discipline, Less Procrastination, and Less Stress*. Editorial PH Learning Co.
- Jaimes, L., Luzardo, M. & Rojas, M. (2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Information tecnológica, 29(5), 175-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Kothari, C. & Garg, G. (2019). *Research Methodology Methods and Techniques*. (Fourth Multi Color Edition). Editorial New Age Techno Press.
- Land, M. (2014). *Security Management for Occupational Safety*. Editorial CRC.
- Lucas, G. (2016). *Habits of Highly Effective People: Accomplish More by Managing Your Time and Focus. 15 Habits of Highly Productive People*. Editorial CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Lussier, R., College, S. & Hendon, J. (2020). *Fundamentals of Human Resource Management. Functions, Applications, Skill Development*. (Second Edition). Editorial Sage Publications, Inc.

- Maslow, A. (1971). *The Farther Reaches of Human Nature*. Editorial Penguin Books.
- Millones, R., Barreno, E., Vásquez, F. & Castillo, C. (2018). *Estadística descriptiva y probabilidades. Aplicaciones en la ingeniería y los negocios*. Fondo Editorial.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Editorial Oxford University.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B. & Wright, P. (2020). *Fundamentals of Human Resource Management. (Eighth Ed.)*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Pimienta, J. & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación*. Ed. Pearson.
- Quijia, J., Guevara, C. & Ramírez, J. (2021). *Determinants of Labor Productivity for Ecuadorian Companies in the Period 2009-2014*. Revista Politécnica, 47(1), 17-26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Ramos, K. (2019). Incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582. (Tesis de pregrado). Universidad Continental. Huancayo – Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6377>
- Reyes, A. (2016). *Administración de personal 1: Relaciones Humanas*. Editorial Limusa.
- Tixe, M. & Vasquez, A. (2019). Rotación de personal y productividad laboral en la empresa DGISS Moda Femenina, San Juan de Lurigancho-2019. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61512>
- Vera, L. (2017). Rotación de Personal y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16454>
- Wahyu, D. (2020). *Research Methodology*. Editorial Akademia Pustaka.
- Werther, W., Davis, K. & Guzmán, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, Dianelys., & Medina, A. (2021). *Procedimiento para el análisis de la rotación del personal*. *Academo* (Asunción), 8(1), 29-41. <https://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalidad

*Tabla 5.  
Rotación de Personal*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	Reyes (2016), quien define que la rotación es la cantidad de colaboradores que deciden retirarse y tornan a incorporarse, en relación de una empresa, sector laboral, nivel jerárquico, departamento o puesto.	El alcance de las dimensiones de compensación, condiciones laborales y autorrealización de la rotación personal se evaluará a través de un cuestionario por medio de la escala de medición Likert.	<b>Compensación</b>	Salario	<b>Ordinal</b>
			<b>Condiciones Laborales</b>	Motivación	
				Comisiones Clima laboral	
<b>Autorrealización</b>	Calidad de vida en el trabajo Seguridad ocupacional Capacitación Oportunidades de progreso Reconocimiento por logros				

*Tabla 6.  
Productividad Laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	Allen (2015), puntualiza que la productividad consiste en el aumento de la capacidad operativa, de conocimiento y de energía de los trabajadores, centrándose en los detalles de implementación y resultados de los objetivos de la empresa.	En la actual investigación se usará el cuestionario que medirá la productividad y las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad a través de la herramienta de evaluación de Likert.	<b>Eficiencia</b>	Rendimiento laboral	<b>Ordinal</b>
			<b>Eficacia</b>	Recursos utilizados	
				Trabajo en equipo Cumplimiento de metas	
<b>Efectividad</b>	Nivel de coordinación de resultados Puntualidad en entrega de trabajos Tiempo de trabajo Cantidad de responsabilidades Trabajo bajo presión				

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Tabla 7. Matriz de consistencia de rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Métodos</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la rotación personal y productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la rotación personal y productividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H1: Existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021. H0: No existe relación entre la rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.</p>	<p><b>Variable 01</b>  Rotación de Personal</p>	<p><b>Dimensiones de variable 01</b>  Compensación  Condiciones Laborales  Autorrealización</p>	<p><b>Indicadores de variable 01</b> Salario Motivación Comisiones Clima laboral Calidad de vida en el trabajo Seguridad ocupacional Capacitación Oportunidades de progreso Reconocimiento por los logros</p>	<p><b>Tipo de Inv.</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b> No experimental correlacional</p> <p><b>Población:</b> 100 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 80 colaboradores</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo se relaciona la compensación y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación de la compensación y la eficiencia en los</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación entre la compensación y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; No existe relación entre</p>	<p><b>Variable 02</b>  Productividad Laboral</p>	<p><b>Dimensiones de variable 02</b>  Eficiencia</p>	<p><b>Indicadores de variable 02</b> Rendimiento laboral Recursos utilizados</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p>

<p>servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?; ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?; ¿Cómo se relaciona la autorrealización y la efectividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021?</p>	<p>colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021. Determinar la relación de las condiciones laborales y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021. Determinar la relación de la autorrealización y la efectividad en los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.</p>	<p>la compensación y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021. Existe relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; No existe relación entre las condiciones laborales y la eficacia de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021. Existe relación entre la autorrealización y la efectividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021; No existe relación entre la autorrealización y la efectividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.</p>		<p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Trabajo en equipo Cumplimiento de metas Nivel de coordinación de resultados Puntualidad en entrega de trabajos Tiempo de trabajo Cantidad de responsabilidades Trabajo bajo presión</p>	<p>Cuestionario tipo Likert</p>
---	---	---	--	------------------------------------	--	---------------------------------

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: **“Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021”** Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente: Género: H\_M\_\_

**S = Siempre, CS = Casi Siempre, AV = A Veces, CN = Casi Nunca, N = Nunca**

<b>ROTACION DE PERSONAL</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>Compensación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Salario</b>					
1. ¿Considera que su remuneración cubre las necesidades básicas?					
2. ¿La empresa es puntual en los pagos y beneficios sociales?					
<b>Motivación</b>					
3. ¿La empresa recompensa al personal por el cumplimiento de las metas propuestas?					
4. ¿Considera usted que los incentivos se realizan de manera objetiva?					
<b>Comisiones</b>					
5. ¿El pago de comisiones es equitativo y se relaciona con el esfuerzo realizado?					
6. ¿Considera accesible el cumplimiento de las metas propuestas y por ende lograra una comisión?					
<b>Condiciones Laborales</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>Clima laboral</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7. ¿Considera usted que el clima laboral es beneficioso para el cumplimiento de los objetivos establecidos?					

8. ¿Considera que la empresa brinda las comodidades para realizar una buena labor?					
<b>Calidad de vida en el trabajo</b>					
9. ¿Considera usted que la eficiencia laboral en su área de trabajo es la más óptima?					
10. ¿La institución valora económicamente la calidad de trabajo de sus colaboradores?					
<b>Seguridad ocupacional</b>					
11. ¿Considera que su lugar de trabajo está expuesto a sufrir algún accidente en el puesto de trabajo?					
12. ¿La empresa le brinda los elementos de protección para salvaguardar su integridad personal y laboral?					
<b>Autorrealización</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>Capacitación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. ¿La empresa brinda capacitaciones de acuerdo a su puesto laboral?					
14. ¿Las capacitaciones brindadas en la empresa son suficientes para mejorar sus habilidades laborales?					
<b>Oportunidades de progreso</b>					
15. ¿Ha desarrollado nuevas habilidades gracias a las capacitaciones?					
16. ¿La empresa de acuerdo a su rendimiento laboral le ofrece la oportunidad de incrementar su sueldo?					
<b>Reconocimiento por los logros</b>					
17. ¿La empresa tiene políticas de reconocimiento laboral cuando sus trabajadores realizan bien sus funciones?					
18. ¿La empresa tiene establecido por reconocer económicamente la buena labor de los trabajadores?					

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: **“Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021”** Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente: Género: H\_M\_\_

**S = Siempre, CS = Casi Siempre, AV = A Veces, CN = Casi Nunca, N = Nunca**

<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>Eficiencia</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Rendimiento laboral</b>					
1. ¿Considera que su labor contribuye al desarrollo de puesto laboral?					
2. ¿Considera usted que posee las competencias suficientes para desenvolver cualquier tarea?					
<b>Recursos utilizados</b>					
3. ¿Los recursos otorgados son suficientes para efectuar un buen trabajo?					
4. ¿Emplea adecuadamente los recursos proporcionado por la empresa?					
<b>Trabajo en equipo</b>					
5. ¿Considera que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?					
6. ¿Contribuye con su conocimiento y habilidad a otros colaboradores para un mejor rendimiento?					
<b>Eficacia</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>Cumplimiento de metas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7. ¿Efectúa diferentes gestiones para cumplir con la meta propuesta?					



8. ¿Se siente comprometido para el logro de las metas establecidas de la empresa?					
<b>Nivel de coordinación de resultados</b>					
9. ¿La empresa asigna tareas conforme a su rendimiento?					
10. ¿Participa conjuntamente con la empresa para conseguir resultados?					
<b>Puntualidad en entrega de trabajos</b>					
11. ¿Considera que la puntualidad contribuye con la eficiencia y calidad de un servicio realizado?					
12. ¿Tiene puntualidad para entregar una determinada tarea?					
<b>Efectividad</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>Tiempo de trabajo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. ¿Reduce procesos innecesarios para la mejora de los resultados?					
14. ¿Observa el avance de cada actividad en el plazo de tiempo establecido?					
<b>Cantidad de responsabilidades</b>					
15. ¿Planifica sus actividades para desarrollar una labor óptima?					
16. ¿Se encuentra conforme con las responsabilidades asignadas?					
<b>Trabajo bajo presión</b>					
17. ¿Considera que posee habilidades para desarrollar labores bajo presión?					
18. ¿Conserva una postura positiva ante algún cambio de la empresa?					

## Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

**Dónde:**

- Margen: 5%
- Probabilidad de Éxito: 50%
- Probabilidad de fracaso: 50%
- Nivel de confianza: 95%
- Población: 100
- N: 80

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

## Anexo 5. Validación de expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL

#### 1. DATOS GENERALES:

##### 1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

##### 1.2. Investigador (a) (es):

Bach. Albañil Muñoz, Diana Carolina.

Bach. Lévano Hurtado, Israel Martín.

#### 2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables, objeto de estudio.

#### 4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Ricardo Hardy Andrade Caldas

Grado académico: Dr. Administración

DNI: 21462695

Centro de Trabajo: Andrade & Andrade EIRL



Firma

Fecha: 27 de setiembre de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

**Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.**

**1.2. Investigador (a) (es):**

**Bach. Albañil Muñoz, Diana Carolina.**

**Bach. Lévano Hurtado, Israel Martín.**

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables, objeto de estudio.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: Ricardo Hardy Andrade Caldas

Grado académico: Dr. Administración

DNI: 21462695

Centro de Trabajo: Andrade & Andrade EIRL



Firma

Fecha: 27 de setiembre de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

**Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.**

**1.2. Investigador (a) (es):**

**Bach. Albañil Muñoz, Diana Carolina.**

**Bach. Lévano Hurtado, Israel Martín.**

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buen a 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables, objeto de estudio.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera

DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración

  
 Firma:

Fecha: 03 de octubre de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

**Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.**

**1.2. Investigador (a) (es):**

**Bach. Albañil Muñoz, Diana Carolina.  
Bach. Lévano Hurtado, Israel Martín.**

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables, objeto de estudio.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera

DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración

  
Firma:

Fecha: 03 de octubre de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

**Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.**

**1.2. Investigador (a) (es):**

**Bach. Albañil Muñoz, Diana Carolina.  
Bach. Lévano Hurtado, Israel Martín.**

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para su aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: Villanueva Villacorta, Jorge Robinson

Grado académico: MBA-Administración de Negocios Centro de Trabajo: PNAE QALIWARMA

Formación profesional: Lic. Administración

  
Firma del experto informante

Fecha: 03 de noviembre de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021.

**1.2. Investigador (a) (es):**

Bach. Albañil Muñoz, Diana Carolina.  
Bach. Lévano Hurtado, Israel Martín.

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para su aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: Villanueva Villacorta, Jorge Robinson

Grado académico: MBA-Administración de Negocios      Centro de Trabajo: PNAE QALIWARMA

Formación profesional: Lic. Administración

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del experto informante**

Fecha: 03 de noviembre de 2021



Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 8. Fiabilidad entre las variables rotación de personal y productividad laboral

Fiabilidad rotación laboral y productividad laboral			
		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.00
	Total	80	100.0

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

Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.943	36

Tabla 10. Fiabilidad de la variable rotación de personal.

Fiabilidad rotación de personal			
		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.00
	Total	80	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	18

Tabla 11. Fiabilidad de la variable productividad laboral.

Fiabilidad productividad laboral			
		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.00
	Total	80	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.937	18

## Prueba de normalidad

Tabla 12. Hipótesis estadística

Hipótesis	Valor	Distribución
Nula	$p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal
Alternativa	$p \leq 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

Según la regla de decisión para definir si nuestros datos tienen una distribución normal, su  $p$  valor o nivel de Significancia debe ser mayor a 0.05; en nuestro caso los datos tengan una distribución no normal, el  $p$  valor o nivel de Significancia debe ser menor o igual a 0.05, por lo que se realizará una prueba no paramétrica.

Tabla 13. Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ROTACION DE PERSONAL PRODUCTIVIDAD	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

La tabla 11 se observa que no se excluyó ningún valor para la realización de la prueba. Se tomó el 100.0% que es el total de la cantidad de repuestas emitidas.

Tabla 14. Prueba de normalidad para la variable rotación de personal y productividad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ROTACION DE PERSONAL PRODUCTIVIDAD	.093	80	.006	.966	80	.032
	.120	80	.006	.868	80	<.001

Dado que el total de encuestados resulta mayor a 80, se va a tomar en cuenta los valores resultantes de la prueba Kolmogorov-Smirnov. Entonces basándonos en el análisis de la tabla 12, se observó un valor Sig. = 0,006  $\leq$  0.05 para la variable rotación de personal y un valor Sig. = 0,006  $\leq$  0.05 para la variable productividad. De ello, se infiere que los datos no siguen una distribución normal, por consiguiente, se utilizará el estadígrafo rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

## Anexo 7. Prueba de hipótesis / Análisis inferencial bivariado

Tabla 15. Estándares de Coeficiente de correlación por rangos Spearman

Valor de Rho / Rango	Significado / 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: Elaboración propia, basado en los autores Hernández y Fernández, 1998.

## Anexo 8. Autorización de la empresa



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### Carta N° 094-2021-GC/PROMANT

Lima, 08 de setiembre de 2021

Señores  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
Escuela de Administración

Asunto : Autorización para realizar investigación  
Referencia : Solicitud del interesado de fecha 07 de setiembre de 2021

Presente. -

De nuestra consideración:

El que se suscribe, EDEN TELESFORO ESPINOZA EUSCATEGUI, Gerente General de PROFESIONALES EN MANTENIMIENTO S.R.L., identificado con DNI N° 07467545, autorizo la realización de la investigación con fines netamente académicos y los resultados serán sólo de beneficio para los estudiantes y a nosotros como empresa.

Con la siguiente información:

1. Apellidos y nombres de los estudiantes : -Albañil Muñoz, Diana Carolina  
-Lévano Hurtado, Israel Martín
2. Universidad : Universidad Cesar Vallejo
3. Facultad : Ciencias Empresariales
4. Escuela Profesional : Administración
5. Grado Académico : Licenciada en Administración
6. Título de la investigación : Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021
7. Asesor : Dr. García Yovera, Abraham José

Por ello, se brindará la información necesaria para la realización de la investigación.

Atentamente,


PROFESIONALES EN MANTENIMIENTO S.R.L.  
Eden Espinoza Euscategui  
Gerente General  
**PROFESIONALES EN MANTENIMIENTO S.R.L.**  
**EDEN TELESFORO ESPINOZA EUSCATEGUI**  
DNI N° 07467545

Yo, **Dr. Abraham José García Yovera**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor de la tesis titulada:

**“Rotación de personal y productividad de los colaboradores de una empresa de servicios de limpieza, San Luis – Lima, 2021”**, de los estudiantes Albañil Muñoz, Diana Carolina y Lévano Hurtado, Israel Martín, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de noviembre del 2021



.....  
**Dr. Abraham José García Yovera**

DNI: **80270538**

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ <b>DEVAC</b> /Responsable del SGC	Aprobó	<b>Rectorado</b>
--------	--	--------	------------------