



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desempeño Laboral y Rotación del Personal en el área del Servicio al Asociado de una Asociación de Comerciantes Jesús María, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Portocarrero Canchari, Maria Elena (ORCID: 0000-0002-7051-1856)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID:000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Dios por bendecirme todo este tiempo y poder lograr mis objetivos, a mi hija por soportar mis ausencias, a mis padres por enseñarme a no depender de ellos y valorar el esfuerzo que uno realiza para ser mejores.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi Dios por darme fortaleza en medio de obstáculos, a mi hija Alexia Jahadi por ser mi motivo y también por tolerar mis ausencias para lograr mi objetivo, a mi Asesora por su apoyo constante y a mis padres por demostrarme lo capaz que puedo ser sin depender de ellos y valorar.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Población y muestra	20
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.4 Métodos de análisis de datos	22
3.5 Aspectos éticos	22
IV RESULTADOS	23
V DISCUSIÓN	34
VI CONCLUSIONES	38
VII RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXO	42

Índice de Tablas

Tabla N°1: Escala de Vellis	22
Tabla N°2: Resumen de Alfa de Cronbach de ambos instrumentos.....	23
Tabla N°3: Resumen del procesamiento del caso de instrumento Desempeño laboral	23
Tabla N°4: Alfa de Cronbach del instrumento: Desempeño laboral.....	24
Tabla N°5: Resumen del procesamiento del caso de instrumento de Rotación del Personal	24
Tabla N°6: Alfa de Cronbach del instrumento: Rotación del Personal.....	25
Tabla N° 7: Prueba de Normalidad.....	25
Tabla 8: Escala de Correlación	26
Tabla 9: Correlación de Hipótesis General.....	27
Tabla 10: Correlación de Hipótesis Especifica 1	28
Tabla 11: Correlación de Hipótesis Específica 2	30
Tabla 12: Correlación de Hipótesis Específica 3	30
Tabla N°13 Dimensión de Desempeño de Tareas	30
Tabla N°14 Dimensión de Civismo	31
Tabla N°15 Dimensión de Falta de Productividad	31
Tabla N°16 Dimensión de Fenómeno Interno.....	32
Tabla N°17 Dimensión de Fenómeno Externo	32

Índice de Figuras

Figura 1: Variables, Operacionalización	42
Figura 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA	43
Figura 3	53
Figura 4	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la rotación del personal del área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes, Jesús María, 2017. En base al estudio, se elaboró el método de la encuesta y se realizó un cuestionario con 48 respuestas cerradas con la medición de escala de Likert, la población estuvo conformada por 32 personas que laboran en el área del servicio al asociado, el cuestionario fue validado por expertos. Luego de obtener los datos, fueron procesados y a la vez analizados a través del programa estadístico del SPSS versión 24 con un nivel de 0.933 obteniendo un buen grado de fiabilidad en la medición del instrumento. Asimismo, se concluyó por medio de nuestra hipótesis general, que si existe relación entre el desempeño laboral y la rotación del personal a través de nuestra prueba de correlación de Pearson 0.984 y con un nivel significancia de .000. En base a estos resultados se buscaron soluciones a la problemática, presentando recomendaciones que ayuden a minimizar los problemas en el área de la empresa.

Palabras Clave: Desempeño, desempeño laboral, rotación del personal.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of determining the relationship between the work Performance and the Rotation of the staff of the service area to the Associate of a Merchants Association, Jesus Maria, 2017. Based on the study, a questionnaire was developed with 48 closed questions with a population of 32 people working in the company. The Likert scale was applied, the survey was validated by experts. The level of reliability of the data was measured through the SPSS version 24 with a level 0,933 obtaining a good degree of reliability in the measurement of the instrument. Also, it was determined through our general hypothesis, there is a relationship between work performance and staff turnover through our Pearson correlation test 0.984 and a significance level of .000. Based on these results, solutions were sought to this problem, presenting recommendations that help to minimize problems in the area of the company.

Keywords: Performance, labor performance, staff rotation

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño de los trabajadores en la organización es un estudio importante en el mundo empresarial, el creer que la tecnología o las redes empresariales y otros tipos de herramientas son condiciones suficientes en la actualidad para la competitividad y el éxito en una organización, podría ser una ignorancia. Las empresas han empezado a darse cuenta de que el capital Humano es el valor máspreciado con lo que cuentan para que puedan crecer y tener rentabilidad. La constante rotación de los trabajadores en una empresa es una preocupación a nivel global por los altos costos que esto genera.

El bajo desempeño laboral de los trabajadores, un mal ambiente psicológico en la organización, y la falta de productividad, no solo va a impedir el bienestar de los empleados sino también dará malos resultados en una organización, haciendo descender la rentabilidad que este requiere. El colaborador o el subordinado es la clave importante en la empresa y debe tener claro la visión de la organización y conocer claramente los proyectos y las acciones que tienen para asegurar la expansión y crecimiento del negocio, por lo que se podrá evaluar su desarrollo dentro de la empresa y tener oportunidades de crecimiento o un mayor cargo pueda asumir motivándolo a realizar con mayor satisfacción su trabajo.

No existe forma alguna de crear organizaciones productivas y fomentar el crecimiento del desarrollo del talento humano sin el manejo adecuado del personal. El resultado de sus tareas, de sus acciones y de su productividad del trabajador hace de una organización un ente eficiente y efectivo, el buen desempeño laboral es una condición no solo para la supervivencia de las empresas en las que prestan sus servicios, sino para su desarrollo exitoso, (Stephen Robbins y Timothy Judge), menciona que en algunas empresas, el personal no se siente conforme con su desempeño laboral y estas actitudes pueden afectar a la empresa, tanto así que el colaborador pueda perder su trabajo, llevándolo al despido o a renunciar, también

puede generar una difícil comunicación con sus superiores y con el resto de sus compañeros. Asimismo, el reto de todo líder es mejorar el desempeño de los colaboradores y que este también pueda desenvolverse en otras áreas.

En el ámbito nacional, se publicó recientemente en un enlace web de infocapital humano (2017) que el Perú ocupaba el tercer puesto por alcanzar la mayor rotación del personal en América Latina, superando el índice de promedio normal que solía ser. Es por ello que la investigación será de mucha utilidad para las empresas tanto privadas como institucionales que el Perú debe tomar en cuenta, existen estas debilidades en las organizaciones frecuentemente y que nos corresponde mejorar modelos que sirvan de ejemplo. Existen varias causas que conllevan a la rotación del personal, una de ellas puede ser una mala comunicación entre el empleado y el jefe directo, el ambiente psicológico de la organización, la capacitación incorrecta, la falta de motivación, la baja remuneración, que debilitan el desempeño por el trabajo.

La Asociación de Comerciantes cuenta con 128 años de trayectoria institucional, de lo cual agrupa a más de 15,000 empresas de diversos sectores y escenario de grandes acontecimientos. La asociación se encarga de promover a las empresas en su desarrollo, oportunidades de crecimiento, en capacitarlos y asesorarlos en temas legales y tributarios. Asimismo, impulsar la competitividad de las pymes. Para eso cuenta con el área del servicio al asociado, que se encarga de atender los beneficios de los asociados de distintos gremios que se encuentran dentro de la institución. Se ha identificado que existe un bajo rendimiento laboral e ineficiencia en las gestiones del área, el desempeño de sus tareas es deficiente en consecuencia no se logran los objetivos programados.

El área cuenta con 32 trabajadores, todas son mujeres quienes se encargan de atender a todas las empresas asociadas, se evidencia un bajo rendimiento laboral, las cargas laborales son fuertes y desgastan al personal, tanto así que suelen quedarse más tiempo para culminar con su trabajo del día, las sectoristas no solo tiene que cumplir con sus obligaciones en las áreas sino que también deben apoyar a otras áreas que realizan eventos dentro de la Asociación, esto conlleva a que no puedan

terminar con sus tareas del día y la carga laboral se acumule al día siguiente generando un cansancio físico y mental para el personal, haciendo que su conducta cambie y su esfuerzo laboral sea menor y su producción se vea afectada, se observó poco compañerismo entre el personal antiguo con el personal nuevo, existiendo discrepancias del personal, el escaso apoyo que recibe el personal nuevo por parte del personal antiguo hace que su trabajo sea precario

Se evidencia ausencia por parte del personal que afecta la productividad de los demás, debido a que las tareas en el puesto son fuertes y la mayoría del personal solo mantiene poco tiempo en el área. No existe un crecimiento laboral en la empresa, el personal antiguo tiene 4 años en la misma área y no ha sido promovido a otro puesto. No existe políticas de ascenso, las altas horas de apoyo en otras áreas hace que el personal se ausente y eso haga que las demás trabajadoras cubran el puesto del personal que faltó haciendo que no logre avanzar con su tarea y se vea perjudicada en su productividad. El sueldo que perciben no cubre las horas trabajadas y tampoco existe un incentivo, bono o premio al esfuerzo que haga diferenciar a cada una de sus funciones y puedan ser evaluadas por su desempeño o rendimiento, esto ha generado inestabilidad para algunas. Las salidas o renuncias del personal, ha generado como consecuencias que el área se debilite y tenga más carga laboral haciendo y que el personal presente tenga que asumirlas.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en su investigación Castro, P (2016) tuvo como propósito establecer si los valores influyen en la motivación laboral y desempeño de los trabajadores de PYMES, se recolecto datos de 10 empleados para el estudio correlacional y de corte transversal y logró obtener como resultado, que existe una relación favorable entre los valores hacia el trabajo, y también una gran relación entre el desempeño y la motivación laboral. En conclusión, se refleja la importancia de los valores en la conducta de las personas que influye en sus actitudes y motivaciones estos factores son importantes para la empresa, el cual tendrá efectos positivos en el desempeño laboral.

En su trabajo de investigación Criollo, L (2014) tuvo el objetivo de determinar si el clima labora influye directamente en el personal motorizado de la empresa SODETUR S.A. de Quito, Ecuador. Se utilizó como instrumento la encuesta con 40 preguntas cerradas y una muestra de 15 trabajadores, dando como resultado una fuerte relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa Asimismo identifico el clima laboral como se desenvuelve con el personal motorizado y conoció el índice de rotación del personal motorizado que se presenta en la empresa. Se concluyó en controlar los factores negativos del clima laboral, con la finalidad de reducir los índices de rotación y elevar el desempeño y productividad en la empresa. También recomendó mejorar los canales de comunicación en la empresa relacionándolo con el supervisor para que se genere una mayor relación laboral.

Por otro lado Pérez, F (2014) tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha), en la ciudad de Quito, Ecuador. Utilizó el tipo de investigación descriptivo, correlacional con aplicación deductiva y, una población de 40 personas. Logró evidenciar una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, recomendó mejorar el ambiente organizacional, lo

cual favorecerá el desempeño y productividad de los colaboradores. Asimismo fomentar el liderazgo para fomentar la participación de los trabajadores y afianzar las relaciones interpersonales e incentivar continuamente a mejorar su desempeño con reconocimientos por sus logros obtenidos.

En su investigación Pérez, D (2014) tuvo propósito conocer las causas de la desvinculación laboral en los agentes de SERVICIOS DE LOS CENTROS DE LLAMADA, en la ciudad de Guatemala. Utilizo el enfoque cualitativo, diseño descriptivo, obteniendo información de experiencias individuales de las personas con el fin de reconocer sus percepciones. Realizo una entrevista individual semi-estructurada con preguntas abiertas para promover una conversación con los colaboradores y conocer las causas de la desvinculación laboral.

Indico que las causas por la cual la personal renuncia es debido al poco liderazgo por parte del personal administrativo, a la vez el clima laboral y el trato juegan a favor de su decisión. La falta de compromiso e identificación con la empresa. Recomendó al área de RRHH tener una comunicación más frecuente con el área de operaciones y su vez realizar variedad de horarios para los trabajadores, estimular a los trabajadores en crear un plan de línea de carrera para que puedan crecer profesionalmente. Aumentar los ingresos en comparación con la competencia.

En su trabajo de investigación Villegas, F (2012) determinó las causas de rotación de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera, tipo de investigación descriptivo, no experimental, utilizo como técnica la entrevista, de acuerdo a los resultados los motivos de rotación del personal fueron; ofertas de trabajo, salarial, viajes al exterior, familiares, estudios, mala actitud de servicio, ambiente de trabajo y sanciones. La más relevante de los resultados fueron fue que el personal se retira porque tiene otras propuestas laborales y esto generaba alto porcentaje de rotación. Recomendó en minimizar las causas de rotación de personal de receptoría de la Institución, identificando al personal más capacitado e identificado con la Institución, pero sobre todo más eficiente en las atribuciones del puesto de Receptor Pagado.

En el aspecto nacional Santos, D (2013) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, diseño no experimental, La muestra fue de 185 colaboradores, obteniendo como resultado favorable una relación muy moderada entre la motivación y el desempeño laboral, un porcentaje de 63.8% de colaboradores opinaban que la necesidad de seguridad es desfavorable.

Los encuestados opinaban que, si existen niveles desfavorables de relaciones interpersonales, que a pesar de que hay factores que disminuyen la motivación, se corrobora que la relación con el desempeño no se pierde. Este resultado es interesante para la investigación que se pretende presentar por la evidencia que existen entre el desempeño laboral y la rotación del personal, lo que para otros investigadores podrían corroborar la afirmación de que el desempeño laboral no depende solamente de la motivación sino de otros factores que son de mucha relevancia para los fines que se desea obtener.

Los autores Chávez, A y Flores, L (2016) determinaron en su investigación la relación del Clima laboral y Rotación del personal en una empresa textil. utilizo el método descriptivo, no experimental, de corte transversal, la muestra fue de 139 colaboradores, se realizó encuesta con preguntas cerradas, se obtuvo como resultado que si existe una relación directa entre el Clima laboral y la rotación del personal de una empresa textil. Asimismo, se identificó que los factores como la falta de capacitación influyen en la rotación del personal debido al desconocimiento de sus tareas, esto permitió que puedan tomar medidas de solución para evitar o reducir la rotación de personal implementando un plan de trabajo en la empresa para que el personal pueda desenvolverse en otras áreas mostrando sus habilidades y capacidades.

Por otro lado Ccopaza, G (2014) Identificó que el desempeño de los servidores públicos era deficiente, y las tareas no eran óptimas para los trabajadores. El desempeño laboral

de los trabajadores era contraproducente y preponderante. tipo descriptivo, diseño no experimental transversal, muestra de 40 servidores. Aplico la técnica de la encuesta a través del instrumento de tipo Likert. El problema del desempeño laboral de los servidores públicos área muy deficiente y la tarea no era óptima, asimismo determinó que no existe una comunicación fluida entre los servidores. Identifico que el desempeño contra productivo de los servidores era consecuencia al frágil desempeño de sus tareas y de la falta de desempeño contextual.

Asimismo, apporto ideas para mejorar la relación entre los colaboradores y los gerentes, sugiriendo que practiquen la empatía entre ambos. Sugirió mayor comunicación para las relaciones interpersonales para que se afiancen y sean positivas entre los jefes y colaboradores entre otros, detectar sondeos a los trabajadores para detectar posibles sucesos negativos en la empresa, promover reuniones de integración con los colaboradores para que motive al personal con reconocimientos, onomásticos y así disminuya la ausencia de los colaboradores. Unos de los índices más elevados en la encuesta fueron por políticas salariales, donde no le corresponde al área, pero presento base para que sea evaluado y lo consideren.

En su tesis Sánchez, A (2014) titulada Rotación del personal terciarizado en autoservicios y retail en el Grupo Santo Domingo- Lima, para conseguir el título de licenciada en Administración en la universidad Cesar Vallejo, fue identificar las causas que provocaron la rotación del personal en la empresa y formular recomendaciones para minimizar sus efectos , siguiendo lo planteado por Chiavenato, considero como dimensión la rotación del personal y utilizo un estudio tipo básico descriptivo, de diseño no experimental y con corte transversal, realizo encuestas tipo de salida a 21 colaboradores que se retiraban de forma voluntaria e involuntaria de la empresa, con muestra no probabilística. El cuestionario fue elaborado en base a respuestas cerradas y medidas en escala de Likert, llegándose a determinar que el mayor porcentaje de los trabajadores recibieron propuestas de trabajos y el resto que a veces recibió propuestas, también obtuvo información de las diferencias y deficiencias encontradas en oportunidades de crecimiento laboral, clima laboral que son factores determinantes para el personal que labora en la empresa.

Se concluyó que las causas son originadas por los factores externos de la organización, así como los factores internos. Asimismo, se observó las recomendaciones a la empresa que aplique políticas para el reconocimiento de los colaboradores en el supermercado y asimismo construir indicadores que permitan desarrollar el crecimiento profesional y/o oportunidad a través de las capacitaciones dentro de la empresa, esto permitirá el buen desempeño del colaborador y reducirá los índices de rotación.

En su trabajo de investigación Miguel T (2014) tuvo como propósito implementar programas de Capacitación según el desempeño laboral de los trabajadores nivel de investigación descriptiva, diseño no experimental, población 130 colaboradores con observación directa y se empleó encuestas con preguntas cerradas teniendo como resultado una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de la empresa, llegando a la conclusión que la capacitación permite las mejoras en el desempeño laboral. El autor sostuvo que un buen clima laboral permitirá que los trabajadores se encuentren satisfechos en sus labores, por eso recomendó que la empresa responda de forma inmediata y directa a las necesidades de los trabajadores para perciban que la empresa se preocupa y se sientan comprometidos con la organización.

Esto atrae en el sentido de estabilidad y que el desempeño laboral crezca y forme una unión con la compañía haciéndose como un segundo hogar, el desempeño crece y la economía salarial también. Por lo tanto, los trabajadores estarán motivados, generará alegrías, asimismo los bonos e incentivos motivara en llegar a los objetivos planteados por la organización, es importante también una evaluación constante de los logros de los trabajadores con la finalidad de contribuir con su crecimiento dentro de la compañía.

Las teorías relacionadas al tema como el desempeño laboral según (Robbins Judge, 2013) dice que el desempeño laboral es el conjunto de conductas relevantes que se espera del empleado para alcanzar los objetivos de la organización. Asimismo, son los conductuales del individuo al logro de metas superiores y también (Dessler y Varella, 2013) afirma que el comportamiento de las personas evaluadas en la empresa

está basado en la estrategia individual para lograr sus objetivos deseados y, que cada persona debe elegir sus propios medios para alcanzarlo, eso va a depender del costo/beneficio que se le ofrece. Está claro que el desempeño está basado en las variables que lo condicionan.

Por su parte, Coulter (2014) menciona que el desempeño es la actitud y comportamiento que tiene el individuo dentro de la organización, ya sea favorables o desfavorables que mostrará el trabajador en la empresa. La expresión se muestra en su actitud y su comportamiento de la persona. Es importante resaltar importancia del desempeño laboral en una organización ya que tendrá relación con la rotación del personal, ya sea para favorecer o desfavorecer al empleado según el comportamiento y los resultados que este tenga. El desempeño en sus tareas, el ambiente psicológico en la organización y la falta de productividad que este tenga, tendrá como resultado su desempeño en la empresa y podemos resaltar que tanta responsabilidad, compromiso y aportes tiene el trabajador para valorar su estabilidad en la organización.

En el aspecto de las características del desempeño laboral Robbins y Judge (2013) considera que los investigadores ahora reconocen tres principales dimensiones que constituyen el desempeño laboral y son el desempeño de tareas, el civismo y la falta de productividad. De la misma manera Chiavenato (2011) refiere que las características del desempeño laboral están compuestas por sus habilidades, el esfuerzo individual, el comportamiento de la persona, es decir temas como su actitud, su personalidad y sus capacidades personales que son las que cumplen función en el desempeño.

Por otro lado, Alles (2013) nos dice que el desempeño de un trabajador es basado en la confianza, la imaginación y el liderazgo en una compañía y que es importante en la actualidad y para el futuro en una organización. El autor menciona que estas características son fáciles de manejarlas siempre y cuando esté relacionado con el puesto, caso contrario solo se daría una opinión subjetiva.

Es importante para el presente trabajo de investigación definir y determinar el desempeño laboral y las conductas que desarrollan en una organización, hay que

resaltar el comportamiento que este tiene reflejándose en sus funciones y la medición que tendrá en cuanto a su rotación en la organización. La eficiencia del trabajador será relacionada con la opción a rotación del personal para el crecimiento profesional de su desarrollo.

Existen diferentes tipos de conducta del desempeño laboral por lo que los autores Según Robbins y Judge (2013,) indican que de tareas se refiere al cumplimiento de las tareas y responsabilidades que tiene un empleado para lograr los objetivos que tiene la empresa según el puesto de trabajo que esto conlleva. Asimismo, menciona la importancia que tiene el desempeño de las tareas e involucrarse con la rotación del personal. Entonces el desempeño de tareas es el principal resultado del empleado donde se verá reflejado el esfuerzo en la organización, esto resulta interesante para la investigación, ya que quiere decir que el desempeño que tiene el sujeto, es la aleación de su conducta con sus resultados y que existe relación en su evaluación para la rotación del personal.

En el civismo para Robbins y Judge (2013) dice que son las acciones que aportan los trabajadores en el ambiente psicológico de la organización basándose en el respeto, ayuda, sugerencias, cooperación, comunicación positiva sin que esto sea solicitado por la empresa. Asimismo, los autores nos dicen que la organización necesita trabajadores que no solo realicen funciones específicas que menciona el puesto, sino que las superen ya que los resultados serán de manera favorable para obtener un gran resultado en la organización.

El ambiente psicológico de la organización es un factor importante para el comportamiento del empleado, la comunicación en el área, la interacción adecuada de las personas que trabajan, la información que se transmite, los consejos y las sugerencias que se reciba por parte de los colaboradores, ayudará a la organización a mejorar y reducir obstáculos que les impida hacer una labor excelente, asimismo un buen desempeño laboral hará que la empresa pueda tomar decisiones de mejora en sus condiciones laborales para el empleado.

Por otro lado existe la Falta Productividad para Robbins y Judge (2013) y que exponen que esta dimensión perjudica de gran manera la productividad en la organización, ya que el personal que se contrata evade sus responsabilidades o tiene actitudes negativas como la agresión con sus compañeros, causar algún robo dentro de la compañía o ausentarse. Asimismo, nos menciona que no se puede lograr los objetivos de la organización si los empleados se ausentan con frecuencia, esto altera la productividad y la calidad de manera drástica ya que podría traer consecuencias como el cierre de la planta o la rotación del personal que también genera un costo para la organización. Esta tercera dimensión que se hace mención es una de las dimensiones que muchas empresas desean evitar tenerlas, los motivos son las ausencias, el mal comportamiento, el bajo rendimiento en sus tareas, el no cumplir con sus metas que tiene el trabajador dentro de la organización.

Las ausencias generan falta de producción ya que las faltas injustificadas o justificadas, las tardanzas de los colaboradores y/o las renunciaciones hacen que disminuya la productividad y que la organización genere grandes pérdidas económicas. El trabajador debe cumplir con sus obligaciones laborales de manera eficiente como lo requiere el puesto de trabajo, pero el que es agresivo con sus colegas, no puede ser considerado como un buen empleado en una organización, incluso podría haber colaboradores agradables y alegres pero que no logran cumplir con sus tareas básicas, ellos tampoco se podrían considerar como buenos empleados y, esto determinara el futuro del empleado de continuar o no laborando en la organización.

El autor Idalberto Chiavenato (2011) menciona que la rotación del personal se refiere al volumen o cantidad de personas que ingresan o salen de una organización y su ambiente ya sea de manera voluntaria o involuntaria que se expresa en un periodo de tiempo determinado y, que puede ser calculado de manera objetiva. Asimismo, Castillo (2014) también afirma lo mismo y nos dice que las rotaciones son utilizadas para medir la demanda laboral y como indicador de la gestión humana. En todas las empresas nacionales e internacionales se da esta rotación, siempre y cuando no esté

por encima de lo que la empresa requiera, ya sea por razones internas, como políticas salariales, estilos gerenciales, oportunidad de crecimiento, el tipo de cargo, la comunicación laboral, las condiciones físicas y psicológicas de trabajo y también la infraestructura organizacional entre otros factores que hace que se genere este tipo de fluctuación.

La rotación del personal es un factor importante que preocupa a las empresas, determinar el índice de rotación de personas en la organización hará que la empresa pueda tomar medidas, como la ausencia del personal, por ejemplo, las constantes ingresos y salidas de personal etcétera, esto podría afectar la productividad de la empresa y el cumplimiento del servicio y un servicio deficiente que genere un malestar en el cliente. Por su parte, Aliaga (2015) refiere que “la rotación de personal es cuando una persona no tiene claridad interna de lo que quiere y vive en miedo, jamás puede desarrollar compromiso absoluto porque tiende a fracasar, por el contrario, desarrolla incentivos internos para mantener el statu quo, afectando la ejecución de las estrategias del negocio.

En este aspecto, los autores Dessler y Varela (2011) nos dicen que toda empresa debe cubrir todos los puestos de trabajo para administrar el proceso en la rotación del personal por lo que implica reclutar, contratar, identificar y desarrollar empleados con alto potencial. También Chiavenato (2011) dice que la organización debe cambiar o rotar a su personal siempre y cuando esto sea controlado para no provocar pérdida de recurso. Por eso, es importante que la organización pueda conocer los motivos de las salidas y tomar decisiones para disminuir las salidas indeseables. La rotación de personal puede salirse de control en la organización si no se toma medidas a tiempo para conocer cuáles serían los motivos. La rotación se puede generar también por la oferta o demanda en un mercado competitivo.

Para Chiavenato (2011) menciona dos tipos de características por las que genera la rotación del personal como entradas de personas o salidas de las personas en una organización de manera interna o externa.

- Entradas de personas.
- Salida de personas

El área recursos humanos asume un papel importante en cuanto a rotación del personal, cualquier empresa no está dispuesta a capacitar al personal para que renuncie, por eso muchas empresas tratan de retener al personal para que no se vayan con distintos métodos que le hagan sentir bien al trabajador. Lo deseable en una organización es que puedan retener al personal idóneo a través de sus talentos y capacidades, que sustituya al que representa alteraciones en su desempeño difícil de corregir.

La importancia de la rotación es considerado un factor importante para determinar si existe relación entre el desempeño laboral y la rotación del personal, siendo una variable dependiente como menciona el autor, es fundamental crecer profesionalmente y poder sentirse motivados y experimentar muchas experiencias en el entorno laboral. Se sentirán identificados con la empresa, podrán mostrar y aportar sus conocimientos dentro de la empresa con una mejor amplitud. Por otro lado, la empresa también genera confianza con sus trabajadores y demuestra que sus políticas de recursos humanos son buenas en la organización, esto se maneja a través de un exhaustivo proceso de evaluación para saber si el personal es capaz de cubrir el puesto.

Por otro lado, también es el costo que asume la empresa cuando nos referimos al reclutamiento del personal externo, pueden obtener personas nuevas con mejores potenciales y habilidades. El capacitar al personal y seleccionar demanda también tiempo para la empresa y es de suma importancia saber y conocer con qué tipo de personas está contando para ser productivo y rentable.

Los fenómenos de la rotación del personal para Chiavenato (2011) es un efecto debido a los cambios internos y externos en la empresa por la que lo considera como una variable dependiente en mayor o menor grado. El autor menciona que estos fenómenos internos se encuentran en la política salarial, prestaciones, la supervisión

al personal, oportunidades de crecimiento laboral, profesional, condiciones físicas, las relaciones humanas, política de reclutamiento, moral del personal entre otros dentro de la organización.

Para el autor Chiavenato (2011) las políticas salariales de la empresa deben ser óptimas para el puesto de la que ocupa el empleado, haciendo de que sea leal a la organización para ello debe haber una buena cultura organizacional que el empleado pueda sentirse cómodo laborando y pueda dar más del cien por ciento de sí mismo. Esto es un arduo trabajo que le corresponde al área de Recursos Humanos. Muchas empresas deberían mejorar su política interna y tratar de involucrarse en esta área porque todo dependerá de su capital humano para que una empresa pueda ser rentable y pueda crecer.

El mejorar sus herramientas con la que trabaja el empleado, generar políticas de prestaciones de servicio de la organización para el trabajador. Tendrán trabajadores eficientes y eficaces. El autor dice que la prestación social se refiere a los servicios, comodidades y beneficios que ofrecen las compañías a todos sus empleados y que la organización debe contar con una supervisión a sus trabajadores que vigile su gestión laboral para lograr un buen desempeño basándose en su calidad, conducta personal y social dentro de la organización.

La oportunidad de crecimiento laboral para realizarse profesionalmente desempeñando una función suficientemente interesante y relevante en la combinación de su propio liderazgo y apoyo de la organización, le permite demostrar su talento y potencial real innato que este maneja para ser competitivo, muchas organizaciones institucionales no aplican políticas internas que haga que el personal cambie su monotonía y pueda demostrar su capacidad y habilidades en otras áreas haciendo que opten por renunciar o simplemente no trabajen considerablemente.

La rotación del personal interna en una organización es buscar que los empleados se sientan motivados de distintas maneras, las oportunidades de crecimiento laboral como ya se mencionó, donde pueden demostrar sus habilidades

en otras áreas, esto es a base de un buen desempeño laboral que previa evaluación del trabajador sea promovida a otra área donde pueda demostrar sus habilidades.

El autor hace mención de las condiciones físicas en la organización para sus trabajadores, también se refiere a las condiciones ambientales, de temperatura, infraestructura y condiciones sociales que rodean al empleado como ocupante en el puesto de la organización. La moral del personal son las creencias, valores, costumbres y normas que posee el trabajador y que lo demuestra e la organización. Es importante contar con un personal con valores. Por otro lado, nos dice que la cultura organizacional representa las normas, reglas, principios y valores que comparte una organización con sus empleados para favorecer la integración entre ellos.

La principal tarea de la organización es contar con una adecuada política de reclutamiento que permite dirigir a las personas idóneas para cubrir los requerimientos del puesto para lograr los objetivos y asegurar la igualdad de oportunidades en la organización. Los criterios y programas de capacitación se emplean para evaluar la efectividad y desempeño del trabajador. La organización debe informar a todos los trabajadores sobre las políticas disciplinarias de la organización y los procedimientos, perspectivas que se manejan en ella para cumplir con las metas y objetivos, así mejorar la calidad de la atención, la productividad la innovación y otros aspectos de alto valor para la organización.

Los criterios de evaluación del desempeño es el proceso que se lleva en una organización para conocer las necesidades del empleado como también conocer cuáles son las habilidades, conocimientos y competencias que tiene, del cual pueda demostrar su potencial que permite retener al personal potencial dentro de la organización. Por eso el autor menciona también la flexibilidad de las políticas de la organización la organización debe estar en constantes cambios, es por eso por lo que el personal que la integra debe tener la capacidad de adaptación, flexibilidad a los cambios con buena actitud en la organización.

Los fenómenos externos para Chiavenato (2011) dice que esto se basa en la oferta y demanda de los empleados en un determinado tiempo o época en el mercado,

la situación económica que se ofrece y las nuevas oportunidades de empleo en el mercado. Muchos trabajadores tratan de salir de la empresa por buscar mejores propuestas salariales y optan por abandonar a la empresa. Esto ha sido un dilema para muchas organizaciones ya que el mercado laboral se vuelve competitivo y a la vez genera cambios en la política salarial en las compañías. Para el autor es mejor retener al personal de buena calidad y reemplazar a los que no cumplen con un buen desempeño en sus labores, así la organización mejorara su potencial humano, la calidad y producción.

Para Chiavenato (2011) tanto la rotación interna y externa refleja cambios en la empresa ya sea favorables o desfavorables y estos cambios implican costos. Un indicador alto en la rotación de personal afecta económicamente a toda organización ya que el reclutar y capacitar al personal nuevo, genera costos cuando no se tiene un control como invertir por un personal nuevo, la publicidad, los avisos para buscar al personal que sustituya al anterior, asimismo los pagos que se tendrán que hacer al personal que se retira de la empresa (cts., gratificaciones truncas etc.) estos son costos primarios. Los costos secundarios se refieren a lo intangible, en este caso el tiempo que perderá la empresa en capacitar al nuevo personal, la baja producción del nuevo personal, la actitud que tendrá el personal nuevo en el ámbito laboral. Su predisposición en la organización.

Por último, se menciona también los costos terciarios que son los costos estimados a ambos ya que se tendrá que generar un aumento mayor quizás al nuevo personal el tema de los seguros. El trabajo se justifica en el ámbito teórico porque a través del uso de diversas referencias bibliográficas, científicas y sólidas de los autores sobre el desempeño laboral y la rotación del personal en las empresas privadas o institucionales. Asimismo, poder identificar las teorías apropiadas que nos ayudara en el desarrollo de la investigación, ya que se obtendrá conocimientos actualizados y tener una base teórica de la realidad estudiada que facilite que la organización pueda solucionar problemas que se presenten dentro de su desarrollo.

La justificación práctica, tiene una gran importancia trascendental que nos ayudara a mejorar el desempeño laboral de las sectoristas en la organización poniéndolo en práctica y a ejercer y a evitar la frecuente rotación del personal en el área, poniendo en práctica.

En la relevancia social el trabajo de investigación ayudará a la organización a perfeccionar el desempeño de sus trabajadores y reducir la rotación del personal de manera externa, también será como antecedente para otras organizaciones que tengan la misma problemática.

En la utilidad metodológica el estudio realizado en el presente trabajo es descriptiva, correlacional, del cual detallara la relación que existe entre el desempeño laboral y rotación del personal, con un tipo de diseño no experimental, y con el instrumento de la encuesta, que puede ser aplicadas en otras organizaciones para conocer y mejorar la percepción de sus trabajadores.

En la hipótesis general el desempeño laboral se relaciona positivamente con la rotación del personal del área del Servicio al Asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

En la primera hipótesis, el desempeño de tareas se relaciona positivamente con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

En la segunda hipótesis, el civismo se relaciona positivamente con la rotación del personal del área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

En la tercera hipótesis, la falta de productividad se relaciona positivamente con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

En el objetivo general, se determinó la relación entre el desempeño laboral y la rotación del personal en el área del Servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

En el primer objetivo específico, se determinó la relación entre el desempeño de tareas y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

En el segundo objetivo específico, se determinó la relación entre la psicología del ambiente laboral y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

En el tercer objetivo específico, se determinó la relación que existe entre la Falta de productividad y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La tipo de investigación fue descriptiva, porque se describe características de las variables y de nivel correlacional ya que determina el grado de existencia entre las variables del desempeño laboral y rotación del personal del presente trabajo.

Diseño de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que el estudio no experimental se observa situaciones ya existentes, dicho estudio de investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipula las variables. Asimismo, se observa en su contexto natural y en su realidad por ser un diseño no experimental y se limita en establecer relaciones entre variables en un momento determinado.

Variable Desempeño Laboral

La definición conceptual para Robbins y Judge (2013) dice que el desempeño se refiere a las conductas que tiene un empleado en la organización, por la cual se contrata con el fin de lograr los objetivos que tiene el empleador.

Definición operacional:

El desempeño laboral será evaluado a través de diferentes conductas como el desempeño de tareas, el civismo y la falta de productividad, por lo que se requiere considerar estas dimensiones evaluables con las cuales se aplicará un cuestionario de preguntas cerradas, tipo Likert para favorecer el procesamiento.

Definición conceptual de Rotación del personal

Chiavenato (2011) menciona que es el número de personas que entran y salen en una organización y que estas pueden ser de manera favorable o desfavorable.

Definición operacional:

Esto se medirá a través de las causas que son fenómenos internos y fenómenos externos lo cual representan el objeto de estudio, y de que también se hacen evidencia los indicadores de nuestras dimensiones.

3.2 Población y muestra

La población está compuesta por 32 colaboradores de una Asociación de Comerciantes de Jesús María, año 2017, los cuales se dedican a gestionar todos los beneficios que le corresponde al asociado, invitación de eventos, fidelización y elaborar charlas empresariales.

Muestra

Por lo tanto, la muestra de la presente investigación se realizó por 32 colaboradores del área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes Jesús María, 2017.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección para fines de este trabajo fue la encuesta con respuestas cerradas. Esta se aplicó de forma masiva y no requirió de un personal especializado del cual permite recolectar datos importantes para determinar si existe relación entre el desempeño laboral y la rotación del personal con la colaboración de los trabajadores de una Asociación de comerciantes de Jesús María, 2017.

Instrumento

El instrumento se utiliza con 52 ítems, de tipo escala de Likert que permite detallar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados y de nivel ordinal.

Los cinco niveles de respuesta:

Total desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Total acuerdo	5

Validez

Un juicio de expertos analizo la validación del contenido, se entregó un formato a cada uno para su opinión a cada uno de los docentes de la escuela de administración de la Universidad Cesar Vallejo.

Dr. Costilla Castillo, Pedro

Lda. Ramírez Briones, Briones Lorena

Dr. Cojal Loli, Bernardo

Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que dice que el cálculo de la confiabilidad del instrumento lo conforma por una o varias escalas que miden las variables de la investigación para sumarse, promediar o relacionarse.

De esta manera, para poder evaluar la confiabilidad de la investigación, se utilizó el cuestionario de 48 preguntas para medir las dos variables a través del estadístico de Alfa de Cronbach.

Se siguió las recomendaciones para estimar los valores de los coeficientes.

Tabla N°1: Escala de Vellis

Por debajo de .60	es inaceptable
De .60 a .65	es indeseable
Entre .65 y .70	es mínimamente aceptable
De .70 a .80	es respetable
De .80 a .90	es muy buena

Escala de Vellis (Garcia, H. 2006)

3.4 Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos de cada variable, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24 y una tabla de Excel para los datos donde se tabuló y se determinó los rangos para cada variable, asimismo las frecuencias por dimensiones.

Se utilizó la correlación de Pearson para determinar si existe relación entre las variables. El coeficiente de correlación de Shapiro - Wilk por ser muestra menor de 50 y para la prueba de hipótesis se utilizó en el SPSS versión 24.

3.5 Aspectos éticos

El presente trabajo se basa a la veracidad y del mismo modo se realizó las encuestas y protegiendo a los trabajadores encuestados, para reservar el anonimato a fin de que se manifieste sincero en sus respuestas.

IV. RESULTADOS

Alfa de Cronbach

Se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, en el programa de SPSS versión 24, para medir las variables en el estudio. Según el cuadro de rango de confiabilidad de García, el nivel de grado es muy buena.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Tabla N°2: Resumen de Alfa de Cronbach de ambos instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	24

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

El nivel de confiabilidad de nuestro instrumento que consta de 48 preguntas, obteniendo como resultado de 0.933, de esta manera, el estadístico nos menciona que la prueba es muy confiable y tiene muy buen grado de fiabilidad en la medición del instrumento.

Para el instrumento 01: Desempeño Laboral

Tabla N°3: Resumen del procesamiento del caso de instrumento Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Tabla N°4: Alfa de Cronbach del instrumento: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	24

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Se observa el resultado de Alfa de Cronbach de 0,926 indica que existe un alto nivel de consistencia de escala en cada uno de los ítems (indicadores), no existiendo contradicciones en ello. Determinado un grado excelente de fiabilidad.

Para el instrumento 2: Rotación del Personal

Tabla N°5: Resumen del procesamiento del caso de instrumento de Rotación del Personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Tabla N°6: Alfa de Cronbach del instrumento: Rotación del Personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	24

Fuente: Elaboración propia en SPSS

El resultado de Alfa de Cronbach es de 0,933 esto indica que existe un alto grado de fiabilidad en la medición de la variable

Prueba de Normalidad

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro – Wilk

H0: Distribución Normal

H1: Distribución no normal

Tabla N° 7: Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Korov-Smirn ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,105	32	,200*	,967	32	,425

ROTACION PERSONAL	,110	32	,200 ^a	,961	32	,301
-------------------	------	----	-------------------	------	----	------

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

Se puede observar la muestra de 32 personas encuestadas en la correlación de las dos variables, el cual se analiza la prueba de Shapiro-Wilk, con un nivel de significancia mayor a 0.05, entonces, se puede afirmar que los datos proceden de una distribución normal, es decir, aceptamos la H0 (la hipótesis nula), y rechazamos la H1 (hipótesis alterna).

Prueba de Hipótesis

Tabla 8: Escala de Correlación

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: Hernández et al. (2014, p.305)

H0 NO existe relación entre el desempeño y la rotación del personal del área del Servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

H1 SI existe relación entre el desempeño y la rotación del personal del área del Servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

Hipótesis General

Tabla 9: Correlación de Hipótesis General
Correlaciones

		DESEMPEÑO LABORAL	ROTACION PERSONAL
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,940**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
ROTACION PERSONAL	Correlación de Pearson	,940**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, existe un grado de correlación de Pearson de 0.940 muy fuerte lo cual indica según la escala. Asimismo, con un nivel de significancia bilateral de ,000 que es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación muy fuerte entre el desempeño laboral con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

Hipótesis específica 1

HO No existe relación entre el desempeño de tareas con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes, Jesús María, 2017.

H1 SI existe relación entre el desempeño de tareas con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes, Jesús María, 2017.

Tabla 10: Correlación de Hipótesis Especifica 1

Correlaciones

		Desempeño de tareas	ROTACION PERSONAL
Desempeño de tareas	Correlación de Pearson	1	,914**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
ROTACION PERSONAL	Correlación de Pearson	,914**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, existe un grado de correlación de Pearson de 0.914 muy fuerte lo cual indica según la escala. Asimismo, con un nivel de significancia bilateral de ,000 que es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación positiva muy fuerte entre el desempeño de tareas con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

Hipótesis específica 2

H0 NO Existe relación entre el Civismo y la rotación del personal del área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes, Jesús María, 2017.

H1 SI Existe relación entre el Civismo y la rotación del personal del área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes, Jesús María, 2017

Tabla 11: Correlación de Hipótesis Especifica 2

		Civismo	ROTACION PERSONAL
Civismo	Correlación de Pearson	1	,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
ROTACION PERSONAL	Correlación de Pearson	,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, existe un grado de correlación de Pearson de 0,836 muy fuerte lo cual indica según la escala. Asimismo, con un nivel de significancia bilateral de ,000 que es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación positiva muy fuerte entre el desempeño de tareas con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

Hipótesis específica 3

H0 NO Existe relación entre falta de productividad con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes, Jesús María, 2017.

H1 SI Existe relación entre falta de productividad con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes, Jesús María, 2017.

Tabla 12: Correlación de Hipótesis Especifica 3

		Falta de productividad	ROTACION PERSONAL
Falta de productividad	Correlación de Pearson	1	,800**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
ROTACION PERSONAL	Correlación de Pearson	,800**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

Interpretación:

La prueba de hipótesis específica se observa que existe un grado de correlación de Pearson de 0,800 entre la tercera dimensión con la segunda variable es muy fuerte, por lo que se considera que el nivel de significancia es de ,000 menor que 0.05, quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (H1). Si existe correlación entre la falta de productividad y la rotación de Personal de la asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

Análisis de Resultados

Tabla N°13 Dimensión de Desempeño de Tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	4	12,5	12,5	12,5
	ACUERDO	18	56,3	56,3	68,8
	TOTAL ACUERDO	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados encontrados, se observa que el 31,3% de los trabajadores se encuentran en “total acuerdo” respecto al desempeño de sus tareas que hay en la organización, el 56,3% se encuentra en “acuerdo” y el 12,5% le es “indiferente”.

Tabla N°14 Dimensión de Civismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	1	3,1	3,1	3,1
	INDIFERENTE	7	21,9	21,9	25,0
	ACUERDO	22	68,8	68,8	93,8
	TOTAL ACUERDO	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados encontrados, se observa que el 68,8 % de los encuestados manifiestan estar en “Acuerdo” respecto al Civismo que hay actualmente en la organización, el 21,9% se encuentra indiferente, el 6,3% está en “total acuerdo” y el 3,1% está en desacuerdo.

Tabla N°15 Dimensión de Falta de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	6	18,8	18,8	18,8
	ACUERDO	23	71,9	71,9	90,6
	TOTAL ACUERDO	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados encontrados, se observa que el 71,4 % de los encuestados manifiestan estar en “Acuerdo” respecto a la falta de Productividad que hay actualmente en la organización, el 18,8% se encuentra indiferente, y el 9,4% está en “Total acuerdo” y el 3,1% está en desacuerdo.

Tabla N°16 Dimensión de Fenómeno Interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	3	9,4	9,4	9,4
	INDIFERENTE	16	50,0	50,0	59,4
	ACUERDO	12	37,5	37,5	96,9
	TOTAL ACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 50 % manifiestan estar “indiferentes” respecto al fenómeno interno que hay actualmente en la organización, el 37,5% se encuentra en “Acuerdo”, 9,4% en “Desacuerdo” y el 3,1% en “Total desacuerdo”.

Tabla N°17 Dimensión de Fenómeno Externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	17	53,1	53,1	53,1
	ACUERDO	12	37,5	37,5	90,6
	TOTAL ACUERDO	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 53,1% de los encuestados manifiestan estar en “indiferentes” respecto al fenómeno externo que hay actualmente en la organización, 37,5 % se encuentra en “Acuerdo”, y 9,4% en “Total Acuerdo”.

V. DISCUSIÓN

Se acepta la hipótesis alterna general, por lo tanto, si existe relación entre el Desempeño Laboral y la Rotación del Personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes Jesús María, 2017. Para ello se realizó una encuesta de respuestas cerradas a 32 personas que trabajan en el área.

Estos resultados guardan algunas coherencias con la tesis de Chávez, A y Flores, L. (2016) donde los resultados de esta investigación determinaron que, si hay una relación significativa entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa textil del distrito de Ate, siendo la segunda variable "Rotación del personal" dependiente y teniendo como factores sus dimensiones: fenómenos externos y fenómenos internos. Por este motivo lo contraste con mi trabajo de investigación, que ayudo a reconocer e identificar los factores que intervienen en el clima laboral y la rotación laboral. Además, dicha teoría por el autor respalda el resultado obtenido en mi trabajo de investigación donde el Desempeño laboral tiene relación con la rotación del personal, por lo cual mediante la prueba de Pearson con un valor $r = 0,940$ de pendiente muy fuerte y con un valor de significancia menor de 0,05 el cual dichos resultados concuerdan con la teoría del autor.

El primer objetivo específico fue determinar la relación entre el desempeño de tareas y la rotación del personal en el área del servicio del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes, para el cual se obtuvo como resultado a través de la prueba de Pearson una correlación de 0,836 muy fuerte y una significancia bilateral de ,000 que es menor a 0.05 y se tuvo que rechazar la Hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que existe una relación positiva muy fuerte entre el desempeño de tareas con la rotación del personal en el área del servicio al asociado.

Dicho resultado tiene similitud con los autores Robbins y Judge (2013) el cual resalta que el desempeño de las tareas contribuye en la eficacia y eficiencia en la organización y también determina considerablemente la forma en que afecta el

desempeño de la tarea y se involucrado la rotación del personal. responsabilidad y la obligación que tenga el empleado determinara la relación con la rotación del personal. De igual manera coincide la investigación de Ccopaza, G (2014) del cual tenía la dimensión de mi tesis, por eso fue necesario contrastar la conclusión de su investigación a través del instrumento de la encuesta, del cual utilizo indicadores de mi segunda variable "Rotación del personal" en dichos resultados se determinó la relación entre el desempeño de tareas y la rotación del personal formulada con preguntas cerradas del cual me permitió definir la percepción que se tenía en cuanto a la relación del desempeño con la rotación.

Se encontró los sucesos negativos en cuanto a desempeño de sus tareas que tenían los trabajadores en la organización del cual obtuvo como resultado índice elevados con nuestros indicadores como: políticas salariales, mejores ofertas laborales, y oportunidades de crecimiento laboral en otras organizaciones. De esta manera se pudo obtener información de investigación descriptiva.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre el Civismo y la rotación del personal en el área del servicio al asociado, del cual los resultados que se obtuvieron después de realizar el proceso de análisis, se afirma que si hay relación entre la dimensión y la variable dependiente, el cual el valor de correlación fue evaluada a través de la prueba de Pearson 0,836 del cual demuestra la relación significativa que tienen y que se acepta la hipótesis nula, por eso, se confirma la relación positiva que existe entre el Civismo y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes de Jesús María, 2017.

Según Criollo, L (2014) llego a la conclusión a través de sus resultados de investigación menciona que hay un nivel adecuado de relación con el ambiente psicológico de la organización y que las mediciones del clima laboral evidencian un gran interés y apoyo por parte de los trabajadores, por sentirse considerados en el crecimiento de la empresa. Sin embargo, se concluyó que hay un índice negativo para la rotación del personal motorizado. Estos datos se relacionan con mi indicador de mi

subvariable con la variable dependiente ya que los principales motivos de la desvinculación es el salario y la poca relación que manejan con los jefes de su área. Asimismo, el autor Robbins y Judge (2013) respalda la participación del empleado que se identifica con su puesto, participa activamente en él y considera que su desempeño es algo importante que lo beneficiara para su crecimiento profesional. Esto último indica que se encuentra en segunda variable donde se puede confinar a través de los resultados de la encuesta la relación que existe entre el Civismo y la rotación del personal.

Se logró obtener como tercer objetivo específico, definir la relación entre la falta de productividad y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes de Jesús María, 2017 en los resultados se observa existe un grado de correlación de Pearson de 0,800 entre la tercera dimensión con la segunda variable siendo muy fuerte, por lo que se considera que el nivel de significancia es menor que 0.05, de la cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (H1) Afirmando que existe correlación entre la falta de productividad y la rotación de Personal de la asociación de Comerciantes, Jesús María, 2017.

La teoría de los autores Robbins y Judge (2013) avala el trabajo de investigación de la tesis, confirmando que la acción negativa, la ausencia, el robo, tiene un efecto directo para la organización y que la rotación del personal tiene costos elevados ya sea para puestos de niveles inferiores. Es por eso por lo que los resultados obtenidos en el proceso de los datos arrojan una relación entre la falta de productividad y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes de Jesús María, 2017.

De la misma manera se encontró semejanzas en la investigación de Sánchez, A (2014) del cual busco relacionar cuales eran las causas que influían en la rotación de la persona, para sus resultados de investigación también utilizo un interrogatorio de preguntas cerradas del cual utilizó la escala de Likert y concluyo que el personal

terciarizado en autoservicios optaba por renunciar porque el trabajo era agotador y eso hacía que la gente se “ausente”, este indicador está relacionado con el desempeño laboral de mi tesis, en cuanto a los resultados su trabajo arrojaron que la mayoría del personal se ausentaba porque era muy desgastante las horas de trabajo realizando.

VI. CONCLUSIONES:

Después de obtener el desenlace de la investigación, los objetivos que se plantearon y las hipótesis se logró obtener las siguientes conclusiones:

1. Se concluyó que existe relación entre el Desempeño laboral y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes de Jesús María, 2017, se puede concluir que si existe un desempeño laboral que influye significativamente en la rotación del personal en el área, un buen desempeño laboral tendrá resultados positivos en la organización y evitar la reducción del personal.
2. Se concluyó que existe relación entre el Desempeño de tareas y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes de Jesús María, 2017. El desempeño de tareas repercute significativamente con la rotación del personal, la retroalimentación a los empleados, las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa dependerán del resultado de tareas laborales para mantener al personal en la organización.
3. Se determinó que existe relación entre el Civismo y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes de Jesús María, 2017. Por tanto, se concluye que el civismo influye significativamente en la rotación del personal, un trabajo en equipo, el apoyo a los otros integrantes, el respeto de normas y reglamentos lograra mejorar la reducción del personal.
4. Se determinó que, si existe relación entre la falta de productividad y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes de Jesús María, 2017 por lo tanto concluimos que, si hay una relación que afecta significativamente con la rotación del personal, el bajo desempeño laboral del personal, las acciones negativas, las ausencias, interrumpen el funcionamiento eficiente de la empresa e impacta con la rotación del personal.

VII. RECOMENDACIONES

Después de los resultados hallados en el presente estudio, se pretende exponer algunas recomendaciones que ayuden a mejorar la problemática en el área del asociado de una Asociación de Comerciantes de Jesús María, 2017.

1. Se recomienda al área de Recursos Humanos elaborar políticas de recompensas, como el aumento de salario por méritos, incentivos por producción o bonos a través de su evaluación de Desempeño Laboral que realice el empleado en el área. Para motivar el compromiso del empleado y retener al personal en la organización.
2. Se recomienda al área de Recursos Humanos, evaluar e identificar las habilidades y capacidades de las sectoristas para que permitan ser promovidos a través de un programa de línea de carrera según el resultado de sus tareas y sus cumplimientos de meta en el área, generando un mejor ambiente laboral y psicológico que permita la retención del personal con talento.
3. Se recomienda al área del servicio al Asociado programas de retroalimentación personal del área a través de reuniones semanales para para la integración en equipo, para detectar el comportamiento de los integrantes, asimismo las necesidades de desarrollo, capacitación del trabajador y realizar programas correctivos en el tiempo.
4. Se recomienda al área del Recursos humanos respetar los horarios establecidos por la institución, asimismo un programa que permita calcular las horas adicionales de los trabajadores del área del servicio al asociado que permitan ser recompensados en el mes de manera monetaria o por días libres para evitar las ausencias por desgaste físico y mental del personal y motivar a la satisfacción laboral en la organización.

REFERENCIAS

- Alles, M (2013) *Desempeño por competencias, evaluación 360^a – 2ed. 4^a reino.* - Buenos Aires, Granica, 2013.
- Castro, P (2016) *el papel de los valores hacia el trabajo en la Motivación y el Desempeño de Trabajadores Pymes potosinas*, recuperado en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH0101¿>
- Ccopaza, G (2014) *El desempeño laboral en la Oficina Registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014*”, tesis para obtener el título de profesional de licenciada en Administración en la universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.
- Chávez, A y Flores, L (2016), “Correlación entre el clima Laboral y la Rotación del Personal de una empresa Textil en el Distrito de Ate Vitarte en el periodo 2016”
- Criollo, L (2014). Clima laboral y Rotación del personal motorizado en la empresa Sodetur de una Universidad Central de Ecuador, Quito. Ecuador
- Dessler y Varela (2011). *Administración de Recurso Humanos México D. F:* Pearson Educación. Recuperado: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Adm-Recu.pdf>
- Educación.
- Hernández Chávez, Y.; Hernández Chávez, G. y Mendieta Ramírez, A. (2013) *Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. Historia y Comunicación Social. Vol. 18. N.º Especial Diciembre. Págs. 837-863.*
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (5° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Pérez, D (2014). *Percepción en un Grupo de Profesionales de Recursos Humanos sobre las Causas de Desvinculación Laboral en Agentes de Servicio de los Centros de Llamada de la ciudad de Guatemala.* Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología Industrial/ organizacional en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pérez, F (2014). “*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)* para obtener el título de Psicólogo Industrial, en la ciudad de Quito, Ecuador.
- Reyes, A (2005). *Administración de personal 1: Relaciones Humanas.* (1era

parte).Mexico D.F: Limusa Noriega Editores

Robbins y Judge (2013), Comportamiento Organizacional, M. F: Pearson Educación

Chiavenato, I. (2011) Administración de recursos Humanos. México D.F.: Pearson

Sánchez, A (2014). *Rotación del personal terciarizado en autoservicios y retail en el Grupo Santo Domingo- Lima*, tesis para obtener el título de licenciada en Administración en la universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Sánchez, E (2014). *Satisfacción Laboral y Rotación de personal en el Área de Operaciones de una empresa de servicios de Lima, 2014*. Para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

Santos, D (2013) en su tesis: *Motivación y Desempeño laboral en el área de Despacho de la empresa Messer Gases del Peru S.A* de la universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de licenciado en administración.

Villegas, F (2012). *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera ciudad de Asunción, Guatemala*

ANEXO

Variables, Operacionalización

Desempeño Laboral y Rotación del Personal del área del servicio al asociado de una Asociación de Comerciantes Jesús María, 2017							
VARIABLES OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	Robbins y Judge (2013) El desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado es la causa por la cual se contrata a alguien, específicamente es la ejecución voluntaria de conductas relevantes del individuo para alcanzar las metas de la organización (p.555)	El desempeño laboral será evaluada a través de tipos de conductas como de desempeño de tareas, el civismo y la falta de productividad, por lo que se requiere considerar características observables con las cuales se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento.	Desempeño de Tareas	Obligaciones	1,2	CUESTIONARIO	LIKERT - ORDINAL
				Responsabilidades	3		
				Producción	4,5		
			Civismo	Realización de tareas administrativas	6,7		
				Acciones	8,9		
				Comunicación	10,11		
				Ambiente psicológico de la organización	12,13		
			Falta de Productividad	Respaldo de los objetivos organizacionales	14		
				Respeto	15,16,17		
				Conducta	18,19,20		
Rotación Del Personal	Chiavenato (2011) se define como "rotación de personal se utiliza para definir las fluctuación de personal entre una organización y sus condiciones laborales en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente está definido por el volumen de ingreso y salida personal de la organización"(p.116)	La rotación del personal se evaluará con los fenómenos internos y fenómenos externos lo cual representan el objeto de estudio, y de que también se hacen evidencia sus indicadores como las políticas salariales, condiciones físicas de trabajo, moral del personal etc.	Fenómenos Internos	Robo	21,22		
				Ausencia	23,24		
				Políticas salariales	25		
				Políticas de prestaciones de servicios sociales	26,27		
				Supervisión	28,29		
				Oportunidades de crecimiento laboral	30		
				Condiciones físicas en la organización	31,32		
				Moral del personal	33		
				Cultura organizacional	34,35		
				Políticas reclutamiento y selección	36,37		
				Criterios y programas de capacitación	38,39		
				Políticas disciplinarias de la organización	40		
				Criterios de evaluación del desempeño	41		
			Flexibilidad de las políticas de la organización	42			
Fenómenos Externos	Situación de la oferta y la demanda de recursos humanos en el mercado	43,44					
	Coyuntura económica favorable o desfavorable a la organización	45,46					
	Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo	47,48					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 1							
MATRIZ DE CONSISTENCIA							
DESEMPEÑO LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DEL SERVICIO AL ASOCIADO DE UNA ASOCIACION DE COMERCIANTES DE JESUS MARIA, 2017							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Desempeño laboral	Desempeño de tareas	Obligaciones	<p>Tipo Tipo no experimental</p> <p>Método El enfoque en el que se realiza este estudio es el cualitativo</p> <p>Diseño de investigación no experimental - correlacional</p> <p>Población La población está compuesta por 32 personas del área del servicio al asociado de una Asociación de comerciantes de Jesús María, año 2017</p>	
¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017?	Determinar la relación entre el desempeño y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017	El desempeño laboral se relaciona positivamente en la rotación del personal del área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017.			Civismo		Responsabilidades
							Producción
							Realización de tareas administrativas
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos	Falta de productividad	Acciones			
¿Cuál es la relación entre el desempeño de tareas y la rotación del personal del área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017?	Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017	El desempeño de tareas se relaciona positivamente con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017.		Comunicación	Ambiente psicológico de la organización		
					Rotación de personal		Fenómenos internos
			Respeto				
¿Cómo se relaciona el Civismo y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017?	Determinar la relación entre el Civismo y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017.	El civismo y la rotación del personal se relaciona positivamente en la rotación del personal del área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017.	Fenómenos externos	Conductas			
				¿Cuál es la relación entre la falta de productividad y la rotación del personal del área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017?	Determinar la relación que existe entre la falta de productividad y la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017.		La falta de productividad se relaciona positivamente con la rotación del personal en el área del servicio al asociado de una asociación de comerciantes de Jesús María 2017
Rotación de personal	Fenómenos internos	Políticas salariales					
		Políticas de prestaciones de servicios sociales					
		Supervisión					
		Oportunidades de crecimiento laboral					
		Condiciones físicas en la organización					
		Moral del personal					
		Cultura organizacional					
		Políticas reclutamiento y selección					
		Criterios y programas de capacitación					
		Políticas disciplinarias de la organización					
		Criterios de evaluación del desempeño					
		Flexibilidad de las políticas de la organización					
Fenómenos externos	Situación de la oferta y la demanda de RR.HH. en el mercado						
	Coyuntura económica favorable o desfavorable a la organización						
	Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo						

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAZ LOPEZ BERNARDO
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV
 1.3 Especialidad del validador: EDUCACIÓN
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					/	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		

Item 27	—		
Item 28	—		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 1729061 Teléfono N° 96047895

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COSMIUS CASRILLO REDAO.
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE INVESTIGACION
 1.3 Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACION
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						<u>80%</u>

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		

Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		

Item 27	<u> </u>		
Item 28	<u> </u>		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09925839 Teléfono N° 975207785

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. RAMIREZ BRIONES LORENA
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.3 Especialidad del validador: ADMINISTRADORA
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		

Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		

Item 27	—		
Item 28	—		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 45756754 Teléfono N° 949589919

Figura 3 Sectoristas del servicio al Asociado



Figura 4 Módulos de atención

