



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

Percepción de la Capacitación y la Intención de Rotación en los  
trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security  
SAC, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Espejo Linares, Carolyn Pamela (ORCID: 0000-0002-4298-818X)

**ASESOR:**

Dr. Salinas Gamboa, José German (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Clima y Cultura organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A **Dios** por permitirme cumplir mis sueños y metas, por ser mi guía y símbolo de paz en mis momentos más oscuros, por protegerme con amor, vida y salud.

A mis padres **Marisol y Pedro**, por su amor y apoyo incondicional que atraviesa fronteras, por demostrarme un ejemplo de lucha aun en la distancia, por brindarme valores y confiar en mí, por ello y mil razones más es dedicado a ellos.

A todos mis más sinceros amigos que han estado conmigo en las buenas y malas, por creer en mí y sostenerme con cariño y paciencia. A mi "cielo", por confiar en mí, ayudarme y guiarme en el camino correcto de nuestras vidas juntos.

## **Agradecimiento**

*Expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que han sido parte de este largo camino que me fije, y que contribuyeron de alguna u otra manera en la presente investigación. A mi asesor, Dr. José German Salinas Gamboa por la orientación y paciencia, por la oportunidad de seguir aprendiendo cada día más, y sus enseñanzas para desarrollar correctamente esta investigación. A todos mis asesores en conjunto por cada pequeño aporte a mis conocimientos y permitirme seguir en este exhausto proceso que me permitió el progreso de mi estudio.*

*A la empresa estudio que me permitió aplicar mi estudio en bien de la investigación, a mis estimados compañeros quienes me acompañaron en este proceso, muchos éxitos para ellos también. Todos y cada uno de todos, piezas importantes para conseguir este objetivo. Gracias.*

*La autora.*

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	17
3.1.1. Tipo de investigación .....	17
3.1.2. Diseño de Investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	18
3.3. Población y Muestra .....	18
3.3.1. Población .....	18
3.3.2. Muestra.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.4.1. Técnica .....	19
3.5. Procedimiento .....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos Éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Correlación entre percepción de capacitación y la Intensión de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.	25
<b>Tabla 2</b>	Distribución perceptual del nivel de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.	26
<b>Tabla 3</b>	Distribución perceptual del nivel de percepción de capacitación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.	27
<b>Tabla 4</b>	Nivel de relación entre la variable percepción de capacitación (independiente) y la variable Intensión de rotación (dependiente) en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021	28
<b>Tabla 5</b>	Nivel de relación entre la dimensión Diagnostico y la variable Intensión de Rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021	29
<b>Tabla 6</b>	Nivel de relación entre la dimensión Diseño y la variable Intensión de Rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.	30
<b>Tabla 7</b>	Nivel de relación entre la dimensión Evaluación y la variable Intensión de Rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021	31

## Resumen

En el presente estudio se tuvo el objetivo de determinar la relación entre la variable percepción de la capacitación y la variable intensidad de rotación en una población muestra de 65 trabajadores entre hombres y mujeres que oscilan entre los 19 y 55 años y con un tiempo de mínimo 1 mes de relación laboral en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC en la ciudad de Trujillo. Los resultados revelaron que existe una relación negativa baja pero significativa entre las variables, así mismo se pretendió conocer el nivel de ambas variables en la muestra, arrojando que los trabajadores de la empresa ya mencionada perciben un nivel bajo de capacitación mientras que en la variable intensidad de la rotación tiene un nivel alto, lo cual demuestra nuestros resultados generales. Por último, se encontró que el total de la muestra (65) tiene una percepción baja en capacitación y un nivel alto de intensidad de rotación, es decir que podemos concluir que existe una relación negativa baja pero significativa entre las variables percepción de capacitación y la intensidad de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

**Palabras Clave:** Intensión, rotación, Percepción, Capacitación.

## **Abstract**

In the present study, the objective was to determine the relationship between the variable perception of training and the variable intention of rotation in a sample population of 65 workers between men and women who range between 19 and 55 years and with a minimum time 1 month of employment relationship in the private security company Xperts Security SAC in the city of Trujillo. The results revealed that there is a low but significant negative relationship between the variables, likewise it was intended to know the level of both variables in the sample, showing that the workers of the aforementioned company perceive a low level of training while in the intension variable Turnover is at a high level, which shows our overall results. Finally, it was found that the total sample (65) has a low perception of ability and a high level of turnover intention, that is, we can conclude that there is a low but significant negative relationship between the variables perception of training and the Intension of rotation in the workers of the private security company Xperts Security SAC.

**Keywords:** Intension, rotation, Perception, Training.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las compañías dedicadas al rubro de la seguridad privada, carecen de planes en capacitación de personal, que brinden sostenibilidad a los agentes de seguridad, por ello existe una alta rotación de personal que por años ha sido insostenible y que muchas veces son tomadas como ineficiencia, una de estas es la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC quien brinda servicios de seguridad para distintas empresas privadas en el Norte y Sur del País, cuenta con un aproximado de 200 agentes que cumplen con el principal objetivo operacional de este rubro el cual es controlar y resguardar los activos de las empresas licitadas.

Centro América citando especialmente a Panamá la capacitación permanece siendo un argumento en lista de espera, según investigación realizada en la parte pública por Baptista y Flores (2014) refieren que los bajos índices de capacitación que se da en gran parte de las organizaciones causan estragos, la poca calidad genera retroceso, esto difícilmente permitirá a las empresas alcanzar niveles de productividad y calidad, y por tanto genera limitaciones para aquellas que buscan el crecimiento.

Esta problemática se encuentra basada en la alta rotación de personal que se da en el rubro de seguridad y la falta de capacitación que los agentes reciben para el adecuado cumplimiento de sus guardias y funciones que estas empresas requieren, por tanto, no solo están involucrados los agentes como actores principales sino también las gerencias, coordinadores y supervisores de estos, quienes se encargan de impartir las instrucciones adecuadas para sus tareas.

En el estudio de PriceWaterhouseCoopers (2014), el Perú obtuvo la rotación laboral más alta de América Latina, colocándose entre el 12% y 19% dependiendo del rubro. En las investigaciones presentadas en el desarrollo de esta tesis, resaltan que la principal causa de la rotación no solo se basa en el talente monetario. En el caso de las empresas de seguridad privada en la ciudad de Trujillo no se logró identificar investigaciones previas que logren sustentar las causas que generan la rotación laboral, más sin embargo un efecto muy nombrado es la escasa capacitación que estas empresas brindas a sus agentes y supervisores de seguridad.



Uno de los principales intereses que a diario se observan en distintas empresas a nivel mundial es el de atraer, identificar y retener al talento humano que estas mismas requieren para el logro de sus metas. Perú es uno de estos tantos países que afrontan el reto diario de la retención del talento humano (La Torre, 2014). Hoy en día un 63% de líderes peruano tienen la preocupación por la disponibilidad de personas idóneas para los puestos que estos necesitan, situación que se empeora con una rotación de magnitudes insostenibles que para el 2014 se colocaban entre el 12% y 19% de acuerdo al rubro, así mismo el 91% de los postulantes y consecuentemente entrevistados esperaba obtener una rotación menor al 10%.

El rubro de seguridad suele ser complejo y muchas veces consideran la personalidad de las personas un factor determinante para ocupar o no un puesto, tal es el caso de la rotación y despidos masivos que se dieron en los serenos en el año 2020 en la ciudad de Trujillo, quienes fueron evaluados psicológicamente y según su perfil retirados de dichos puestos, siendo esto un aviso importante para muchos gerenciales de distintos rubros quienes solo se basan en ello para determinar quién ocupó sus puestos, dejando de lado que la capacitación es un factor importante dentro de la adaptación y cumplimiento idóneo de los que se espera de un trabajador dentro de cualquier ámbito laboral (Aranda, 2020).

Es de conocimiento que la rotación de personal no solo ocasiona altos costos como los procesos de búsqueda, selección, inducción, entrenamiento, entrega de activos, procedimientos de salud, entre otros. Donde se incluye también el desequilibrio de los departamentos a los que estos pertenecían, los equipos de trabajo incompletos, metas inconclusas, incumplimientos de programas, entre todos estos la calidad del servicio. Por tanto, la marcha continua se rompe afectando innecesariamente la productividad y por ende la motivación de muchos de los trabajadores (Hirschfeld, 2006).

Identificar las variadas problemáticas que el mundo empresarial actual presenta es una tarea compleja, que ha destapado infinidad de carencias que por muchos años se mantuvieron en silencio, que más sin embargo al suceder situaciones tan difíciles de comprender y de manejar como la actual coyuntura a raíz de la crisis sanitaria, sale a deslumbrar todo aquello que muchos empresarios

trataron de esconder o que simplemente no fijaron su mirada en situaciones tan sencillas que terminaron siendo complejas.

Ante estas circunstancias es necesario saber ¿Qué relación existe entre la percepción de la capacitación y la intensidad de rotación en la empresa de seguridad privada Xperts Security?, y seguramente en muchas otras que trabajan bajo el mismo sistema operativo que se ha caracterizado por ser fuerte y riguroso y por ende requieren mayor dedicación en sus planes organizativos.

Es por ello necesario contar con planes de capacitación adecuados al sector que permitan a los trabajadores adaptarse a sus puestos y estar en las condiciones que el rubro al que se dedican exige, pues muchas veces los actos que se desconocen son tomados por las gerencias como características de irresponsabilidad cuando el principal factor es el desconocimiento.

El presente estudio se justifica en los siguientes aspectos, Relevancia Social: porque brinda datos reales y confiables que permite que más organizaciones del mismo rubro puedan tomar como ejemplo para determinados objetivos organizacionales que puedan tener en bien del progreso común. Así mismo cubre el valor ético ya que se encuentra basada en teorías e investigaciones que permiten saber el estado del desarrollo de las variables en estudio. En las implicancias prácticas, la presente investigación tiene un enfoque práctico por la misma razón que quedara como presente para futuros investigadores que desean profundizar en el tema tocado en nuestro contexto. Por último, es un estudio metodológico debido a que se basa en una realidad problemática dada por la entidad de investigación, con el único fin de promover soluciones a favor de la misma.

En cuanto al objetivo general del presente estudio es determinar si existe o no relación entre la percepción de la capacitación y la intensidad de rotación de personal en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021. Así mismo como primer objetivo específico tenemos, conocer el nivel de capacitación de los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021, en segundo lugar, saber el nivel de intensidad de rotación de personal en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.

Siguiendo con los objetivos específicos queremos determinar si hay relación entre la dimensión Diagnostico de necesidades y la intensidad de rotación en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021, así como también conocer la relación entre la dimensión Diseño y la intensidad de rotación en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021, además de lo anterior mencionado también deseamos conocer la relación entre la dimensión Implementación y la intensidad de rotación en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021, y para terminar se pretende conocer la relación entre la dimensión Evaluación y la intensidad de rotación en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Saldaña (2018), en su investigación donde tuvo como finalidad determinar si existe una correlación entre gestión del recurso humano y la rotación laboral en 70 colaboradores de la Unidad de BBVA de la empresa Teleantento del Perú en la ciudad de Trujillo, obtuvo que sus principales dimensiones de gestión de recurso humano, gestión en el proceso de integración en el proceso de organización ( $Rho=-0.613$ ,  $p<0.001$ ), ( $Rho=-0.544$ ,  $p<0.001$ ), en el proceso de evaluación ( $Rho=-0.483$ ,  $p<0.001$ ), en el proceso de desarrollo ( $Rho=-0.475$ ,  $p<0.001$ ), en conclusión se relacionaban de manera inversa y significativa con la variable rotación de personal.

La investigación que realizó García (2019) su objetivo fue explorar sobre tres aspectos importantes las cuales son la capacitación, el desempeño laboral y la eficacia de la atención al usuario en el Hospital Belén de Trujillo, a través de una encuesta estructurada compuesta por 20 ítems con escala Likert, la capacitación obtuvo el 47.37% respondiendo principalmente que no se ejecutan planes de capacitación, desempeño laboral un 45.34%, calidad de servicio 53.82%, capacitación y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.33, respecto desempeño laboral y calidad de 0.406.

Checcori y col (2016), en su estudio se tuvo como objetivo identificar las percepciones de las causas de rotación laboral en las empresas del rubro seguridad privada en la ciudad del Cusco, para lo cual realizaron el estudio en 12 empresas de dicha ciudad, se demostró que las empresas de seguridad parecen percibir las causas de rotación de manera directa con la insatisfacción con el puesto actual o con la empresa, la motivación individual, los escenarios físicos o ambientales de la zona de trabajo y el salario, los beneficios e incentivos el clima organizacional y la capacitación de personal.

Corzo y col (2018), buscaron identificar los principales orígenes de la rotación laboral en el equipo de ventas pertenecientes a las sociedades que integran el sector seguridad de la ciudad del Cusco, tal investigación se llevó a cabo en todas las empresas del sector asegurador del Cusco que funcionaban al momento de realizar el estudio con un muestreo no probabilístico por conveniencia,

obtuvieron que la rotación laboral del es incentivada por orígenes tanto de tipo personal como de tipo organizacional.

Aliaga (2019), en su estudio buscó saber cuáles eran los factores que influyen en la rotación de personal en la empresa AVECITAS en la ciudad de Huancayo, a partir del cuestionario para el personal, desarrollado en función a fenómenos internos, causantes de la rotación del personal, el cual se aplicó en 13 colaboradores, obteniendo como resultado principal que, de 10 factores, 2 influyen de forma correcta, apreciados factores claves y 8 influyen negativamente, tomado factores críticos; siendo 4 de estos considerados sujetos de estudio, para la mejora del índice de rotación de personal en la empresa AVECITAS.

Pielago (2018), en su investigación donde buscó conocer la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán en el año 2018, se aplicó cuestionario de 24 preguntas tipo Likert en 60 médicos, donde se concluyó que según la correlación de Spearman se obtiene un coeficiente de Spearman de 0,747, y una confiabilidad de  $< 0.05$ , por tanto, si hay relación significativa entre el desempeño laboral y la capacitación.

Rojas (2018), realizó un estudio donde su objetivo fue ver la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel en donde participaron 36 personas, México, en donde se halló una relación entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente, con una confiabilidad de  $p < 0.001$ .

Vilas (2016), en su investigación donde tuvo como objetivo analizar si es que existía relación entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del sector administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, este estudio se realizó en 80 trabajadores con una encuesta tipo Likert, donde se obtuvo como resultado una correlación significativa Rho Spearman de ,654 entre las variables ya mencionadas.

Álvarez y Col (2017), en su investigación tuvieron como meta conocer el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las organizaciones chilenas, dicho estudio se realizó en una muestra de 8.084 empresas, se aplicó la metodología Propensity Score Matching (PSM). En donde los resultados

encontraron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que incluyeron la capacitación y las que no lo realizaron, sin embargo, esta diferencia no fue significativa.

Por todo lo antes mencionado es importante conocer que significa capacitación esto con el fin de tener una visión clara de la investigación; Robbins y DeCenzo (2013) definen a la capacitación como el firme aprendizaje de conocimientos nuevos para crear la mejorar continua en los colaboradores.

Chiavenato (2002) sustenta que la capacitación es una herramienta que ayuda en el desarrollo de capacidades de los colaboradores ayudando a que sean más productivas en sus tareas, por ende, genera que el individuo sea más creativo, innovador y le permite desenvolverse eficientemente en mira a los objetivos empresariales.

Sandoval y Col (2017) refieren que la capacitación es una inversión que las empresas desarrollan en el personal deseando una mejora en la producción, como también brindar un servicio de calidad a su clientela y prevenir o solucionar potenciales problemas dentro de las empresas. Así mismo es una tarea planificada, sistemática y permanente que brinda conocimientos y da facilidades en el crecimiento de actitudes y habilidades necesarias para un óptimo desempeño de los colaboradores, tanto en sus actuales como también en sus futuros puestos, esto les permite adaptarse a las exigencias que el entorno presenta.

Es por ello que Sandoval y Col (2017) sustentan que la capacitación es un proceso continuo y metódico el cual tiene como finalidad ofrecer las destrezas y conocimientos esenciales para que el ser humano pueda ejercer sus funciones en los puestos designados que le toquen.

Louart (2015) señala que los procesos de capacitación, son unos sistemas de formación complejos. Por tanto, se tiene que conciliar objetivos generales, demandas individuales y necesidades propias de cada departamento.

Así mismo, Benites (2017) señalaron que la capacitación es una estrategia formativa que incentiva mejoras en las tareas (actitudes, conocimientos y destrezas) en un menor tiempo, ayudando a todos aquellos que puedan o no tener

oportunidades educativas, actúen conforme a exigencias nuevas del espacio en el que se desempeñan.

La capacitación es un proceso sistemático, técnico y permanente de la administración del talento humano, el cual suele brindar los ambientes para que el colaborador mejore sus niveles de competencias personales y profesionales a corto, mediano y largo plazo (Vilas, 2017).

En cuanto a la importancia de la capacitación tenemos que debe ser considerada una herramienta de crecimiento y competitividad en el mercado laboral actual, ya que es la respuesta a tantas necesidades que las empresas del hoy tienen y que han cargado por años, esto les permitirá desarrollar a su personal y obtener personas calificadas y con un nivel alto de eficiencia, a través del conocimiento y la práctica que desarrollen les permitirá potenciar sus competencias necesarias para cada puesto, mejorar el desempeño del personal y por ende la producción de la empresa en general.

Con el mismo pensamiento Cabrera y Tapia (2017) sustentan que la importante de la capacitación nace en brindar mejoras a la organización es decir que les favorece no solo la rentabilidad de la empresa sino que también fortalece al ser humano trabajador, desarrollando su sentido de hogar y pertenecía, de lealtad y eficiencia, a través del crecimiento personal y progreso económico y profesional, el cual le permite trabajar en equipo, con una mejor comunicación y en búsqueda de los objetivos empresariales.

Además, Silíceo (2008) refieren que la capacitación brinda beneficios a las empresas tales como: la internalización de valores de la empresa en el individuo, reduce el ausentismo, genera sentido de pertenencia, hace crecer la productividad, disminuye significativamente los accidentes laborales, hay un aumento en la productividad, disminuye la rotación de personal y promueve la cultura organizacional.

Para fundamentar lo antes mencionado es importante revisar las teorías relacionadas a la primera variable percepción de la capacitación, por ello una de las primeras en revisarse es los componentes de la capacitación según Robbins y Judge

Tenemos según Robbins y Judge (2017) los siguientes componentes de la capacitación: como primera a las habilidades básicas en donde se considera que las personas egresadas de bachillerato escasean de destrezas básicas de escritura, comprensión de la lectura y matemáticas, es así que la tarea se ha vuelto más complicada, la escasez de esas habilidades básicas ha aumentado de manera significativa, generando así una grieta entre las habilidades que las empresas buscan y las que el mercado laboral ofrece.

Como segundo componente tenemos a las habilidades técnicas. Este componente tiene como objetivo el crecimiento y ampliación de las habilidades técnicas del individuo a través de la tecnología y todas aquellas nuevas estrategias de gestión. Conforme las empresas diseñan sus estrategias más abiertas, amplían más sus equipos y generan mayor unión entre sus equipos de trabajo y fuerza de mercado (Robbins y Judge, 2017).

El siguiente componente son las habilidades para resolver problemas. Este componente contiene la acción del razonamiento y la capacidad del individuo de tratar alternativas de solución ante circunstancias complejas. Y por último tenemos al componente que se relaciona con las habilidades interpersonales. Reflejado en la capacidad del individuo para desenvolverse en su ámbito de trabajo y sus jefes directos.

La capacitación es una herramienta fundamental para todos aquellos que buscan mejorar su capacidad para comunicar, escuchar y formar equipos.

En cuanto a las dimensiones de la capacitación tenemos las propuestas por los autores Dessler y Valera (2017), y son las siguientes:

Capacitación en el puesto, esto involucra que el individuo asimile una tarea mientras lleva otro a cabo. Los colaboradores en una empresa desde el puesto más bajo hasta los gerenciales, deben recibir capacitación en el puesto específico cuando se incorporan a una nueva organización.

Como segunda dimensión tenemos a la capacitación por aprendizaje en donde se marca que el aprendizaje compartido es el fruto final de un procedimiento en donde el resultado es un colaborador eficaz en su puesto de trabajo. Así mismo tenemos la dimensión de la capacitación por instrucciones en el puesto, esta se



basa en las actividades designadas para el puesto donde el individuo va a realizar sus tareas principales. Muchos empleos, se basan en procedimientos sencillos y de fácil aprendizaje.

Cabe mencionar que la capacitación tiene sus fortalezas tanto para la empresa como también para el trabajador, en la primera tenemos que las empresas tiene como objetivos principales mejorar sus niveles de productividad lo cual les genera grandes ingresos económicos, esto debe ir de la mano con la contribución e interés de sus líderes por capacitar a sus empleados, deben entender que el conocimiento en lo que un individuo va a realizar es importante ya que le permite desenvolverse con confianza en sus tareas, es por ello que beneficia al empresario y por tanto debe contar con la inversión necesaria para ver frutos en aquellas falencias que su organización tiene.

Mientras que para el trabajador causa el autodesarrollo y mejora profesional permanente, aviva la eficacia, por lo que la productividad del colaborador aumentará, mejoraran los niveles de satisfacción en el puesto, fomenta actitudes positivas que involucran pertenencia, compromiso y lealtad con su empleador, asimismo proporciona un buen ambiente para el aprendizaje, anima la cohesión e integración de los equipos.

Además, encontramos los principios de la administración científica Frederick Taylor donde refieren que la gerencia obtuvo nuevas responsabilidades y atribuciones por los siguientes cuatro principios:

Como primero tenemos a la preparación y/o planeación, este hace referencia a seleccionar metódicamente a los individuos basados en su preparación, aptitud y entrenamiento, esto con el objetivo de producir mejor, de acuerdo a lo objetivos planteados.

En el segundo principio de planeamiento, se entiende al reemplazo en el trabajo del criterio individual operativo, la actuación y la improvisación basados en métodos científicos.

Por otro lado, tenemos al principio de la ejecución, esta se encarga de distribuir indistintamente las tareas, actividades y responsabilidades que se deben ejecutar en las áreas de trabajo con el objetivo de que sean realizadas de manera

óptima. Y por último tenemos el principio de control la cual se encarga directamente a certificar que se cumplan las normas señaladas según el plan de capacitación establecido.

Otra de las teorías tomadas para la presente investigación es la teoría de la disonancia cognitiva la cual se encuentra basada en que cada ser humano se esfuerza para lograr un estado de coherencia y consonancia con él mismo. Si el individuo acepta y conoce sobre sí mismo y además sobre su ambiente se puede hablar de un estado de disonancia cognitiva por tanto se genera una incongruencia conductual.

Nos habla del conocimiento adquirido, donde sustentan que existen pruebas para medir el conocimiento general y también específico de los postulantes del puesto que las empresas desean cubrir. Estas suelen calcular el nivel de conocimientos técnicos o profesionales, por otro lado, las evaluaciones de capacidad son muestras de trabajo que se manejan para comprobar el nivel de desempeño de los aspirantes. Por tanto, su objetivo es medir el nivel de habilidad o capacidad para desarrollar ciertas tareas. (Chiavenato, 2009)

Capacidad para poseer, referido a la actualización constante de todas las experiencias y/o conocimientos específicos que se necesiten para desarrollar la función a cargo, es así que de manera constante debe generarse el interés por seguir aprendiendo y compartir con más personas nuestros conocimientos y experiencias personales (Chiavenato, 2009).

En cuanto al aprendizaje podemos mencionar que se trata del proceso que el individuo maneja para adquirir conocimientos, actitudes y habilidades las cuales conducen a un cambio significativo de conducta.

En esta investigación presentamos dos variables a continuación se dará a conocer las dimensiones de la primera variable Capacitación según el autor Chiavenato (2009) la cual lo interpreta como un proceso cíclico de continuidad pasando por cuatro fases las cuales son:

El diagnóstico de necesidades de capacitación, el cual hace referencia al comienzo de un listado de las necesidades que se puedan encontrar de las

capacitaciones en relación al desempeño de los trabajadores. De esta manera se busca identificar los vacíos y mejorar las falencias que se puedan dar, permitiendo una mejora en su desempeño siempre de la mano con los niveles de jerarquización de los individuos.

También tenemos al proceso el diseño de capacitación, este se ve involucrado en el diseño de la preparación del proyecto de capacitación en esta etapa se logra entender y reconocer las necesidades diagnosticadas.

Así mismo también contamos con la Implantación de la capacitación, en este proceso se da prioridad a la ejecución para luego direccionar el programa de capacitación. Y por último tenemos a la evaluación de los resultados, que consiste en verificar de manera concreta los resultados en relación a los objetivos de la capacitación.

Seguidamente tenemos a la variable intensidad de rotación, empezaremos por definir conceptualmente la variable, entonces la rotación de personal es según Robbins y Coulter (2014) es el abandono que un individuo tiene en su puesto de trabajo, esta sea por decisión propia o por influencia de terceros, este hecho genera para la empresa pérdidas no solo económicas ya que se involucra una inversión significativa tanto en incorporación de nuevo personal, capacitación, inducción, entrega de activos entre otros, además del tiempo invertido que puede utilizarse para actividades que resalten a la empresa en el mercado. Además de incluir dentro de ello, problemas operacionales, por las ausencias continuas, así como el mal ambiente laboral que se genera. Es por ello la importancia de disminuir la rotación de personal sobre todo de aquellos colaboradores más destacados.

Rotación de personal puede ser conceptualizado como “el conjunto de trabajadores total que se van e ingresan, en relación al total de trabajadores de una organización”. Se podría entender como una renovación constante de individuos en un mismo ambiente (Reyes, 2005).

El termino rotación de personal se establece para explicar el constante cambio de individuos en un solo puesto, en la misma organización y en su mismo ambiente, por tanto, la rotación se expresa en la relación entre los retiros y

admisiones continuas, y el promedio de colaboradores que pertenecen a la empresa y así mismo las que se retiran de ella (Chiavenato, 2007).

Hay que tener en cuenta también que el término rotación de personal no solo significa un aspecto negativo para la empresa también puede ser considerado al beneficioso para la misma, por la opción que nos da de generar promoción dentro de la organización esto en sentido de que un nivel adecuado de rotación permite a la empresa reducir costos cuando se reemplazan a los colaboradores de poco rendimiento, mejora la innovación y permite la diversidad en la empresa. Para muchos trabajadores esto puede significar un factor estresante mientras que para otros un factor motivacional y de mayor satisfacción, es por ello necesario gestionar el talento humano de la manera más eficaz reteniendo a aquellos individuos valiosos y claves para el beneficio de los objetivos empresariales (Santacruz, 2011).

En cuanto a la teoría revisada en el presente estudio relacionada con la segunda variable rotación de personal tenemos que existen distintos factores de intención de rotación que podría ser relacionadas a otros sectores económicos, como: factores del ambiente de trabajo, factores personales, factores organizacionales y factores del contenido de trabajo. (Poter y Steers, 1973)

Las empresas deben comprender que la rotación no es una causa, sino más bien un efecto producto de distintos factores que pueden ser internos o externos a la empresa. Dentro de los externos tenemos la situación de oferta y demanda, las oportunidades de trabajo en el mercado laboral y la situación económica, mientras que los internos podrían ser, los beneficios que ofrece la empresa, las políticas internas y/o salariales, la insatisfacción laboral, la cultura organizacional y por último, los criterios y programas de entrenamiento (Pinedo, 2018).

En los últimos años las causas principales de rotación de personal han sido los temas relacionados con el sueldo y contenido de trabajo, el empleado se rige a un sistema de tarifas que en nuestro país ya está implementado, en donde los trabajos iguales obtienen la misma retribución, si bien es cierto las empresas tienen distintos beneficios sociales que otorgan a sus trabajadores y que podría hacer la diferencia, no basta para satisfacer su necesidad. Cuando se tiene un ambiente que no es

adecuado para el colaborador este suele sentirte insatisfecho y por ende conduce directo a la rotación de personal (Cuesta, 2005).

Otra de las teorías tomadas en lo concerniente a la rotación de personal es la de Krackhardt, McKenna, Porter y Steers (1981), la rotación se genera por la mezcla de factores organizacionales del empleo y el ambiente, así mismo por factores personales, por tanto, es una combinación de elementos lo cuales se analizan a en el próximo párrafo.

Se genera por tres elementos, los cuales inicialmente fueron investigados de manera individual, la primera es la capacidad de los individuos para adaptarse y permanecer en una organización generándole sensación estabilidad, seguidamente temeos a la satisfacción que logre tener en el puesto de trabajo y por último tenemos un conjunto de factores como el ambiente, los sentimientos y la situación actual personal que lo lleve a tomar decisiones (Lee y Mitchell, 1994).

Herzberg, Snyderman y Mausner (1959) separaron las razones para salir de un trabajo en dos grupos, el primer grupo llamado factores motivacionales, dentro de estos se encuentran el deseo de avanzar, la responsabilidad, logros, crecimiento, reconocimiento y el trabajo en sí mismo. Por otro lado, tenemos a los factores de higiene, que involucra a la seguridad en el trabajo, supervisión, estatus, políticas de la empresa, factores totalmente personales, condiciones del ambiente de trabajo, salario, administración o gerencia, relaciones interpersonales con los supervisores.

En base a lo mencionado se tiene como principal antecedente la investigación realizada por Herzberg, llamada teoría de la motivación donde toma como principales autores a los factores internos y externos. Pero haremos hincapié en el desarrollo profesional, para Herzberg (1996), la necesidad de sentir crecimiento es una característica humana, que se da a través de la habilidad que tienes los individuos para fijarse metas y experimentar logros. Creer en que puede tener crecimiento dentro de una empresa es una las principales motivaciones de los trabajadores. Para complementar según el National Association for Employee Recognition (NAER, 2006), defiende que para que el reconcomiendo tenga un resultado permanente en el tiempo, los líderes deben tener lineamientos generales y un sistema que les ayuden a esclarecer que conductas buscas y premiar en sus

trabajadores. Las empresas deben priorizar criterios claros y consistentes, designando a responsables para orientar a los empleados, así como herramientas que permitan diseñar de la manera más adecuada y adaptada a su cultura los programas de capacitación, como también el seguimiento que estos deben tener para generar los resultados esperados, y por tanto mayor estabilidad de trabajadores, reconocimientos para los mismo y que sea de manera efectiva y se mantenga en el tiempo.

Factores de la rotación de personal según Torres (2016) utilizados en esta investigación tenemos primero a los factores organizacionales, dentro de este factor encontramos las políticas y prácticas organizacionales, la facilidad para comunicar y los beneficios sociales. También encontramos los factores de ambiente de trabajo: encontramos al mercado laboral, herramientas y satisfacción de la tarea.

Así mismo tenemos los factores de contenido de trabajo: tenemos al horario de trabajo, funciones y/o tareas, ubicación de la empresa, carga laboral; como también los factores personales el cual involucra el desarrollo profesional, situaciones personales y sueldo.

La presente investigación es importante porque aporta indicios, sobre la relación entre rotación de personal como una variable poca estudiada en nuestra ciudad como la capacitación y es que en muchas oportunidades ha sido ignorada, tomando como puntos más referentes lo económico, que la misma estabilidad emocional y moral dentro de un empleo, es así que la capacitación no solo te brinda seguridad para desarrollar tus actividades si no que te forma como profesional y te brinda oportunidades de crecimiento constante en el mercado laboral actual que es tan competitivo y que en muchas oportunidades a oprimido el talento humano. Se entiende que cuando un colaborador decide rotar, va a generar diversos costos a la empresa entre los de reclutamiento, formación, selección, beneficios de ley entre otros. Es por eso mismo la importancia de lo antes mencionado ya que al tener a la capacitación como un instrumento fundamental para la estabilidad de personal la empresa y sus líderes se podrán concentrar en gestionar mejor el talento humano dentro de las organizaciones.

Así mismo es importante mencionar la naturaleza de la investigación la cual esta tiene un alcance correlacional. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) es por correlacional porque se orienta a establecer niveles de relación que existen entre las variables de estudio, los cuales son elegidos en un tiempo y momento determinado para poder definir como es que estas variables se comportan y se relacionan entre ellas. Así mismo es una investigación no experimental, ya que no se manipulan las variables, sino que se describe cómo se comportan e interrelacionan entre ellas.

Para ello tenemos que definir la variable rotación con el fin de que el lector pueda comprender los términos que los investigadores mencionan en el presente estudio, primero tenemos rotación de personal: salida de trabajadores de una empresa, esta se puede dar de manera mediante un despido o voluntariamente; segundo empresa de seguridad: organización que tiene como principal actividad el resguardo de bienes y asistencia de seguridad para los contratantes, en donde los ejecutores principales son los agentes de seguridad; Y por último tenemos agente de seguridad: individuo cuya labor es proteger y resguardar bienes privados.

En cuanto a las limitaciones de la Investigación tenemos; los resultados no indican si existe o no una relación causa; dado que las encuestas fueron dadas de manera virtual, pueden existir diferentes factores desconocidos que afecten en las respuestas de los encuestados. Existen pocas investigaciones sobre la rotación y capacitación de personal en las empresas de seguridad.

Por otro lado, la delimitación más importante que se ha realizado es de carácter industrial y sectorial ya que esta investigación está enfocada exclusivamente en el sector de seguridad privada, lo cual implica concentrarse en un sub sector, en este caso la empresa de seguridad privada Xperts Security, quien actualmente cuenta con una vigencia para prestar servicios de vigilancia, (SUCAMEC,2018). Continuamente se aplicó una delimitación para enfocarnos únicamente en la rotación de agentes de seguridad y de ningún otro puesto cargo, esto se hizo porque del total de trabajadores de una empresa de seguridad privada, son los agentes quienes ocupan el 90% de estas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

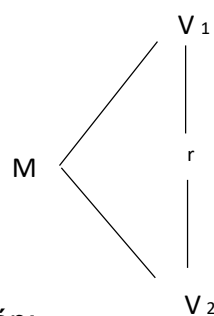
##### 3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue aplicada ya que se caracteriza en la utilización de conocimientos recibidos mientras que se adquieren otros, seguidamente de la investigación sobre alguna situación compleja u otro, además de que se encuentra orientado a resolver situaciones de la vida cotidiana (Vargas, 2009).

##### 3.1.2. Diseño de Investigación

El estudio fue de diseño no experimental, Hernández et al (2006) sustentan este diseño en la no manipulación de las variables, así mismo es transversal porque recoge datos en un determinado tiempo, es por ello que este estudio es descriptivo-correlacional.

Las investigaciones de tipo correlacional están orientados a establecer un nivel de relación entre variables del estudio. En este sentido la presente investigación estuvo orientado a determinar el nivel de correlación entre la variable capacitación y la variable intensidad de rotación en agentes de seguridad de la empresa Xperts Security SAC, Trujillo, 2021.



Descripción:

M: Muestro de estudio

V1: Capacitación

V2: Intensión de Rotación

R: Correlación entre Capacitación e Intensión de rotación



### 3.2. Variables y Operacionalización

Capacitación: Chiavenato (2009) refiere que es la capacidad para poseer, en referencia a la actualización constante de todas las experiencias y/o conocimientos específicos que se necesiten para desarrollar la función a cargo u puesto.

Intensión de rotación: Para Krackhardt, et al (1981), la rotación se genera por la mezcla de factores organizacionales del empleo y el ambiente, así mismo por factores personales que impulsan al individuo a abandonar un puesto de trabajo.

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población

Estuvo conformado por los 65 trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC distribuidos de la manera siguiente:

##### *Población*

Administrativos	14 trabajadores
Operativos	51 trabajadores

##### *Sexo de la población*

Mujeres	6 trabajadores
Hombres	59 trabajadores

Criterios de inclusión: Se incluyeron a todos los colaboradores considerados dentro de la planilla general de la empresa privada Xperts Security SAC que desearan participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a todas las personas que no están dentro de la planilla general de Xperts Security SAC, así como también a quienes no culminaron el llenado del cuestionario y/o hayan marcado de forma incorrecta.

### 3.3.2. Muestra

La muestra fue finita – cualitativa y se representa en los 65 trabajadores de la empresa Xperts Security SAC.

Unidad de Análisis: Estuvo representado por cada uno de los colaboradores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC de la ciudad de Trujillo.

#### Muestreo

En el presente estudio no se utilizó el método el muestreo, porque la muestra es igual al total de la población.

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

#### 3.4.1. Técnica

Se realizó la técnica de la Encuesta para la recolección de datos y se utilizó el cuestionario como instrumento.

Instrumento N° 01: Capacitación

El instrumento en uso de esta investigación fue un cuestionario de 25 ítems que se divide en 4 dimensiones las cuales son: diseño, diagnóstico de necesidades, evaluación de la capacitación e implantación, y se tuvo una escala de valoración de Likert del 1 al 5 en donde podemos categorizar de la siguiente manera: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).

La valoración se ha considerado de la siguiente manera:

<b>Variable Capacitación</b>			
	Bajo	Medio	Alto
D1	7 AL 21	22 AL 28	29 AL 35
D2	8 AL 24	25 AL 32	33 AL 40
D3	4 AL 12	13 AL 16	16 AL 20
D4	6 AL 18	19 AL 24	25 AL 30

El primer instrumento tiene como ultima locación de revisión la ciudad de Trujillo en el año 2019 por Arteaga, quien tuvo una muestra de 100 colaboradores

entre hombre y mujeres de una institución educativa local. El cuestionario cuenta con 4 dimensiones las cuales son: diagnóstico de necesidades de capacitación, diseño de capacitación, Implantación de la capacitación, evaluación de resultados.

El cuestionario tiene una validez de 0.93 a través de la V Aiken y una confiabilidad de ,089 a través del alfa de Cronbach; por lo cual es considerado un instrumento de medición con una validez y confiabilidad aceptable y fiable.

Niveles de confiabilidad	
Valores	Nivel
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad
De 0,76 a 0,8	Fuerte confiabilidad
De 0,5 a 0,7	Moderada confiabilidad
De 0,01 a 0,4	Baja confiabilidad
De -1 a 0	No es confiable

Tomado de Saenz (2019)

*Instrumento N° 02:*

El segundo instrumento de la presenta investigación fue validada con el MBA. Luis Ramírez Salinas, es un cuestionario de 20 ítems que se dividen en 4 factores los cuales son: factores organizacionales, factores de ambiente de trabajo, Factores de contenido de trabajo, factores personales y tuvo una escala de valoración del 1 al 5 en donde lo podemos categorizar de la siguiente manera: 1(totalmente en desacuerdo), 2(en desacuerdo), 3(ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4(de acuerdo), 5(totalmente de acuerdo).

La valoración se ha considerado de la siguiente manera:

VARIABLE ROTACIÓN		
Bajo	Medio	Alto
de 20 - 60	de 61 -80	de 81 -100

Su última revisión fue ejecutada en la ciudad de Trujillo en el año 2016 por Pinedo, quien utilizó una muestra de 70 trabajadores entre hombres y mujeres de una empresa del rubro de alquiler.

El cuestionario tiene una confiabilidad de 0.87 el cual permite un uso confiable en su aplicación en el presente estudio.

### **3.5. Procedimiento**

El estudio se desarrolló en una empresa privada denominada Xperts Security SAC, para el cual se solicitó el permiso correspondiente a gerencia general de la entidad mencionada, para la aplicación de un cuestionario a los colaboradores quienes voluntariamente desearan participar, una vez terminado el llenado de las encuestas, se estudiaron los datos en el programa SPSS.

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

Para comenzar el proceso, como primer punto se tuvo la limpieza de datos, es decir se verificó cada prueba aplicada observando principalmente el llenado, vacíos, ítems en blanco, e inconsistencias, las encuestas que pasaron esta depuración fueron consideradas para la codificación en donde se les asignó un código a cada uno de los cuestionarios, lo que permitió identificar a los sujetos en la base de datos, seguidamente procedimos con la creación de la base madre, donde se tomó nota de cada puntaje obtenido a raíz de los cuestionarios aplicados. Seguidamente se exportó al IBM SPSS Statistics versión 27, donde pudimos obtener el análisis correlacional mediante Spearman, considerando que el estudio es de un intervalo de confianza asimétrico (Botella, León, San Martín y Borriopedro, 2001).

Así mismo, para poder obtener la descripción e interpretar el coeficiente de correlación, se hizo a través de tamaño del efecto establecidos por Cohen (1998).

### **3.7. Aspectos Éticos**

Inicialmente para la obtención de la información, fue necesario solicitar un permiso pertinente ante la gerencia general de la entidad que sería objeto de estudio, a través de una carta oficio, solicitando se permitiera la aplicación de los cuestionarios en los trabajadores de la entidad.

Para la aplicación de los cuestionarios, fue necesario brindar un consentimiento informado (ver anexo N°5) en donde se dio a conocer el objetivo de la investigación, como también se hizo hincapié en la participación voluntaria, Así mismo se informó sobre la confidencialidad de su identidad, teniendo como único fin un producto académico.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo general:

Determinar la relación entre percepción de capacitación y la intensidad de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.

Tabla N° 1

Correlación entre percepción de capacitación y la Intensión de Rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.

<b>Tabla cruzada ROTACION*CAPACITACIÓN</b>			
Recuento		P. CAPACITACIÓN	
		BAJA	Total
INT ROTACIÓN	ALTA	65	65
Total		65	65

Comentario: En la tabla N° 1, se pudo observar la correlación existente entre la Percepción de Capacitación y la Intensión de Rotación en los colaboradores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, partiendo de los datos según el autor Sperman encontramos que existe una correlación baja negativa (-.255\*), la cual se interpretaba en que mientras más alta la percepción de capacitación, menor será la intensidad de rotación. Cabe resaltar que se encontró significancia en la correlación, la cual según el autor debería ser menor a 0.05, por tanto, la correlación entre las variables de estudio fue baja pero significativa.

### **Objetivo específico 1:**

Conocer el nivel de capacitación de los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.

Tabla N° 2

Distribución perceptual del nivel de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.

<b>Rotación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alta	65	100.0
Total	65	100.0

Comentario: En la tabla N° 2, se pudo observar la medición del nivel de Intensión de Rotación que los colaboradores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC la cual perciben de la organización, esta se encontró orientado a un Nivel Alto, en donde el 100% de los individuos (65) de estudio se colocaron en este nivel. Cabe mencionar que según Checcori y col. (2016), las empresas de seguridad suelen tener una alta intensidad de rotación de personal por causas netamente relacionadas a las políticas internas que estas presentan, muchas veces creadas a favor del empleador, olvidando las necesidades de crecimiento profesional del colaborador. Así mismo involucra de manera directa la motivación que este siente de autorrealizarse dentro de su vida laboral.

## Objetivo específico 2:

Conocer el nivel de intensidad de rotación de los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.

Tabla N° 3

Distribución perceptual del nivel de percepción de capacitación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.

<b>Rotación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	65	100.0
Total	65	100.0

Comentario: En la tabla N° 3, se pudo observar la medición del nivel de la Percepción de la Capacitación que los colaboradores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC la cual adquieren de la organización, esta se encontró orientado a un Nivel Bajo, en donde el 100% de los individuos (65) de estudio se colocaron en este nivel. Cabe mencionar que según Sumaiya (2017), la capacitación juega un rol importante dentro de las organizaciones no solo de seguridad si no cualquier otra que involucre el talento humano, ya que este genera un efecto positivo impulsando al individuo a desempeñar sus tareas de manera adecuada y seguro, por tanto, permitirá que no solo genere sentido de pertenencia con la organización, sino que también mejora su desempeño laboral y encuentra el crecimiento profesional deseado.



Tabla N° 4

Nivel de relación entre la dimensión Diagnostico, Diseño, Implementación y Evaluación y la variable Intensión de Rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.

Capacitación	N°	In. Rotación	
		Correlación	Sig. (bilateral)
<b>D. Diagnostico</b>	65	.301*	.015
<b>D. Diseño</b>	65	.699**	<.001
<b>D. Implementación</b>	65	.556**	<.001
<b>D. Evaluación</b>	65	.642**	<.001

Nota: r=Coeficiente de correlación de Sperman; Prueba de normalidad de Kolmogorow Smirnov

Comentario: En la tabla N° 4, se pudo observar la correlación existente entre la dimensión Diagnostico, diseño, implementación y evaluación y la dimensión Intensión de Rotación en los colaboradores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, partiendo de los datos según el autor Sperman encontramos que existe una correlación positiva baja (.301\*) interpretándose que mientras más se conoce el diagnostico o también situación real en la que la organización se encuentra, mayor será su intención de rotación, esto abarca a una sustentación en base a la empresa de estudio, donde encontramos trabajadores a los que se les paga pasada su fecha, a las que no se les cumple sus beneficios, no se les brinda inducción adecuada y mucho menos se los capacita para afrontar situaciones de riesgos u otros.

## V. DISCUSIÓN

A partir de la necesidad de contar con estudios que aporten en el mercado laboral competitivo actual y al no existir mayores investigaciones con una de nuestras variables (capacitación), la cual ha sido sinónimo de olvido y es que cabe resaltar que solo el 20% de las empresas trujillanas, invierten en profesionales que velen por el desarrollo humano y capacitación (Gestión, 2015), he aquí una de las principales motivaciones del presente estudio. Está demostrado por constantes estudios que la falta de capacitación genera grandes pérdidas económicas para las empresas, pero donde queda, la importancia humana, no deberíamos penar en la capacitación como un instrumento para productividad, si no en capacitación para que el trabajador se sienta considerado, identificado, valorado y parte importante de una empresa y partiendo de allí, buscar los objetivos empresariales.

Por lo antes mencionado, la presente investigación se basa en la percepción de la capacitación y su relación con la intensidad de la rotación, en donde la unidad de estudio fueron los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, los instrumentos utilizados fueron 2 cuestionarios que permiten medir nuestras variables de estudio.

En el presente capítulo se discuten todos aquellos hallazgos de la investigación la cual busca alcanzar el objetivo principal que es determinar la relación entre la percepción de la capacitación y la intensidad de rotación en los trabajadores de una empresa de seguridad, para esto es importante sustentar: La informalidad de las empresas de seguridad es tema que debería ser relevante en nuestro contexto dado que más del 35% de estas están en el lado informal, las cuales brindar sus servicios al sector privado y también público; esto pone en riesgo la integridad física de las personas y sus bienes, puesto que carecen de una capacitación adecuada y de regulaciones de ley que las nombren aptas para brindar sus servicios. (Halcones Group, 2019).

En la primera anotación que brindamos en cuanto a los resultados es que el objetivo general hace referencia a determinar la relación entre la percepción de la capacitación y la intensidad de rotación, por ellos a la luz de los hallazgos se puede deducir que existe una correlación negativa baja pero significativa, la cual hace referencia a que mientras una variable crece en nivel la otra baja o viceversa, por

lo que se logra alcanzar el objetivo general que sugiere la relación entre ambas variables.

Al respecto se sustenta en lo mencionado por Silíceo (2008) refieren que la capacitación brinda beneficios a las empresas tales como: la internalización de valores de la empresa en el individuo, reduce el ausentismo, genera sentido de pertenencia, hace crecer la productividad, disminuye significativamente los accidentes laborales, hay un aumento en la productividad, disminuye la rotación de personal y promueve la cultura organizacional. Mientras que la rotación se sustenta en la teoría de Herzberg, Snyderman y Mausner (1959) los cuales separaron las razones para salir de un trabajo en dos grupos: Factores motivacionales: dentro de estos se encuentran el deseo de avanzar, la responsabilidad, logros, crecimiento, reconocimiento y el trabajo en sí mismo. Factores de higiene: tenemos a la seguridad en el trabajo, supervisión, estatus, políticas de la empresa, factores totalmente personales, condiciones del ambiente de trabajo, salario, administración o gerencia, relaciones interpersonales con los supervisores, por tanto, podemos decir que no solo podemos deducir que la intención de rotación no solo puede ser causado principalmente por los factores económicos, si no que involucran otros tantos de gran importancia para el ser humano, como es su crecimiento profesional de conocimientos, los cuales se basan en sus constante capacitación no solo en sus funciones si no en temas relacionados en sus habilidades y capacidades.

En cuanto a los objetivos específicos empezaremos por conocer el nivel percepción de la capacitación en los trabajadores, el cual nos arrojó un nivel bajo, este resultado confirmar nuestra teoría en cuanto a la importancia que tiene la capacitación en el individuo que se encuentra relacionado al mundo laboral, por las siguientes razones: Chiavenato (2002) sustenta que la capacitación es una herramienta que aporta en el desarrollo de capacidades de los colaboradores ayudando a que sean más productivas en sus tareas, por ende, genera que el individuo sea más creativo, innovador y le permite desenvolverse eficientemente en mira a los objetivos empresariales, no solo laboralmente si no en su ambiente personal, ya que se siente valorado, importante y pieza fundamental para la empresa, así mismo percibe a la capacitación como una herramienta que le ayudara en su crecimiento profesional el cual le podrá brindar éxito, satisfaciendo sus necesidades de reconocimiento.

Partiendo a nuestra siguiente variable unos de los objetivos específicos era también conocer el nivel de intensidad de rotación en la empresa de estudio de la presente investigación, los resultados encontrados son un nivel alto de intensidad de rotación por parte de los trabajadores, tanto operativos como administrativos. Esto se puede sostener a través de la teoría de Herzberg, Snyderman y Mausner (1959) separaron las razones para salir de un trabajo en dos grupos el primero son los Factores motivacionales: dentro de estos se encuentran el deseo de avanzar, la responsabilidad, logros, crecimiento, reconocimiento y el trabajo en sí mismo, por el otro lado los Factores de higiene: tenemos a la seguridad en el trabajo, supervisión, estatus, políticas de la empresa, factores totalmente personales, condiciones del ambiente de trabajo, salario, administración o gerencia, relaciones interpersonales con los supervisores.

Mencionado ello podemos determinar que las razones para el deseo de salir de puesto de trabajo, va estar envuelta en distintos factores, muchas veces no solo es uno si no varios en conjunto, entonces según esta investigación, se puede observar que uno de los factores que involucran en la intensidad de rotación es la falta de capacitación, no olvidemos que esta nos brinda seguridad para desarrollar nuestras tareas, nos guía en el camino correcto de los objetivos y nos brinda satisfacción personal por el hecho de sentir que el individuo crece profesionalmente, por tanto está expuesto a recibir reconocimientos cubriendo una de las necesidades básicas del ser humano.

Para ir concluyendo podemos determinar que el total (65) de la muestra de la presente investigación, tienen una percepción de capacitación baja, así como una intensidad de rotación alta, esto demuestra que ambos factores se correlacionan si bien es cierto no de manera alta, pero si significativa ya que va a depender de muchos factores para que una persona dedica renunciar a su empleo, pero cabe mencionar que dentro de estos factores está incluido la capacitación, que por todo lo antes sustentado líneas arriba se correlaciona directamente con esta variable.

Adicionalmente a ello, en la presente investigación se consideró la relación de la intensidad de rotación con cada uno de las dimensiones del cuestionario de percepción de capacitación, partiendo de allí, en cuando a la relación entre la dimensión diseño y la otra variable se halló, que existe una relación pequeña, sin embargo, esta no es significativa, lo cual se puede sustentar a que no involucra

directamente en la percepción del trabajador, quienes participan del diseño de los planes de capacitación, sino más bien la intención de realizarlos dentro de la empresa y para su crecimiento profesional.

Para concluir en cuanto los resultados observamos, que en todas las dimensiones de la variable percepción de la capacitación, se relacionan de manera pequeña con la variable intención de rotación, por tanto, es importante mencionar que para que se genere el círculo de la rotación existen varios factores según: Lee y Mitchell (1994) se da por tres elementos 1. La capacidad de los individuos para adaptarse y permanecer en una organización generándole sensación de estabilidad. 2. La satisfacción que logre tener en el puesto de trabajo. 3. Un conjunto de factores como el ambiente, los sentimientos y la situación actual personal que lo lleve a tomar decisiones.

El rubro de la seguridad privada en la ciudad de Trujillo, sufre de males uno de los principales es la informalidad y otros son las invasiones a la formalidad, ello conlleva a que estas empresas tengan porcentajes elevados de rotación y muy pocas veces estabilidad, también es importante señalar que el horario de muchas de estas excede lo establecido por el gobierno, lo cual junto con el desconocimiento de la ciudadanía conllevan a una jornada laboral fuera del marco legal.

Para concluir queremos mencionar una de las limitaciones fue la carencia de investigación referente a las variables optadas en esta investigación, si bien es cierto no son temas novedosos no han sido relacionadas en nuestra ciudad y más bien han sido estudiadas de manera independiente o con otras variables, por otro lado otra limitación fue la ubicación geográfica de los agentes, es decir reunirlos en un solo grupo fue imposible, es por ello que la investigadora, tuvo que movilizarse por distintos lugares de la ciudad, para ello es importante resaltar que muchos de los trabajadores no cuentan con tecnología que haya hecho más fácil la aplicación de la investigación, sin embargo se llegó al objetivo.

Para terminar, se sugiere considerar un estudio más globalizado en cuanto a la relación y/o experimentación de las variables presentadas en esta investigación, la cual nos brinde base teórica para futuros estudios en nuestra ciudad.

## **VI. CONCLUSIONES**

Existe una relación negativa baja pero significativa entre las variables percepción de capacitación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

Se encuentra un nivel bajo de la variable percepción de la capacitación en los colaboradores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

Se encuentra un nivel alto de la variable intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

Existe una relación baja entre la dimensión diagnóstico de necesidades y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

Existe una relación baja entre la dimensión diseño y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

Existe una relación baja entre la dimensión implantación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

Existe una relación baja entre la dimensión evaluación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda en base a los resultados:

Replicar el estudio con una muestra diferente, con el objetivo de poder hacer una comparación en los resultados del presente estudio.

Realizar un estudio con otras variables similares a fin de comparar los resultados encontrados en la presente investigación, la cual permitan tener más evidencia empírica para futuras investigaciones.

Aplicar otros instrumentos que midan las mismas variables, para consolidar la firmeza de los datos obtenidos en la presente investigación.

## REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas"*. Tesis de titulación. Huancayo, Perú.
- Álvarez, B., Freire, D., Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Tesis de titulación. Los ángeles, 2017.
- Aranda, W. (14 de agosto del 2020). *Evaluarán perfil de serenos de Trujillo y no se descarta su rotación a otras áreas*. La República. <https://larepublica.pe/sociedad/2020/08/14/evaluaran-perfil-de-serenos-de-trujillo-y-no-se-descarta-su-rotacion-a-otras-areas-lrnd/?ref=Ire>
- Baptistia, D. y Flores, R. (2014). *Prácticas de capacitación y reclutamiento de personal de los establecimientos en Honduras*. Localidad: Honduras, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Becerra, M. (2019). *Gestión de recursos humanos y su influencia con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial del Santa, 2018*. Tesis de Maestría. Chimbote, Perú.
- Bermúdez Carillo, E. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *Revista de las Sedes Regionales*, 8(33)
- Botella, J., León, O., San Martín, R. y Barriopedro, M. (2001). *Análisis de datos en psicología*. Madrid: Pirámide.
- Cabrera, L., y Tapia, D. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de titulación. Guayaquil, Ecuador.
- Checcori, J., Quispe, H., Vera, R. y Villanueva, S. (2016). *Percepción de las Causas de Rotación Laboral en las Empresas de Seguridad Privada de la Ciudad del Cusco*. Tesis de Maestría. Lima, Perú.



- Cohen, j. (1998). *Statistical power análisis for the behavioral sciences*. (2ed). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Corzo, F., Mendoza, J., Suca, F. y Velásquez, M. (2018). *Causas de la Rotación Laboral en las Empresas del Sector Asegurador de Cusco*. Tesis de Maestría. Cusco. Perú.
- Chiavenato A. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). México: Pearson educación.
- El Peruano. (16 de julio del 2021). Decreto legislativo que regula los servicios de seguridad privada. *El Peruano*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-regula-los-servicios-de-seguridad-pr-decreto-legislativo-n-1213-1291565-3/>
- García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*. Tesis de titulación. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Gestión. (11 de agosto del 2015). Mala capacitación de los trabajadores genera pérdidas de hasta 70% a empresas. *Gestión*.  
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mala-capacitacion-trabajadores-genera-perdidas-70-empresas-97032-noticia/>
- Halcones Group. (17 de mayo del 2019). La informalidad de las empresas de seguridad en el Perú. Halcones Security.  
<https://www.halconessecurity.pe/la-informalidad-de-las-empresas-de-seguridad-en-el-peru/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.  
<http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-edincluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

- Herzberg, F. (1996, julio-agosto). Still a key to understanding motivation. *Donald Cameron Training Officer*, 32(6), 184-186
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Hirschfeld, K. (2006). *Retención y fluctuación: Retener empleados - Perder empleados*. Berlín: Global Union.
- Krackhardt, D., McKenna, J., Porter, W., & Steers, R. (1981, junio). Supervisory Behavior and Employee Turnover: A Field Experiment. *The Academy of Management Journal*, 24(2), 249-259.
- Lee, T., & Mitchell, T. (1994, enero). An Alternative Approach: The Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *The Academy of Management Review*, 19(1), 51-89.
- Piélago, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. Tesis de Maestría. Lima, Perú.
- Pinedo, M. (2016). *Las prácticas de administración de recursos humanos y las intenciones de rotación de personal en la empresa Consorcio Wanderson SAC – Trujillo, 2016*. Tesis de titulación. Trujillo, Perú.
- PricewaterhouseCoopers S. (2014). *1er estudio: Tendencias de retención del talento Perú 2014*. Perú: PricewaterhouseCoopers.
- PriceWaterhouseCoopers. (2014). *1er estudio: Tendencias de retención del talento Perú 2014*. Recuperado de [http://www.pwc.com/es\\_PE/pe/publicaciones/assets/1er-estudiode-retencion-de-talento-peru-2014.pdf](http://www.pwc.com/es_PE/pe/publicaciones/assets/1er-estudiode-retencion-de-talento-peru-2014.pdf)
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de administración*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional (17 ed.)*. México:

Pearson.

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)*. Tesis de titulación. Quetzaltenango, México.

Sáenz, C. (2018). Relaciones interpersonales y la motivación laboral en los trabajadores del Fondepes 2016. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/41797/Franco\\_QMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/41797/Franco_QMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saldaña, L. (2019). *Gestión del recurso humano y su relación con la rotación laboral en colaboradores de la Unidad BBVA de la empresa Teleatento del Perú, 2018*. Tesis de titulación. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Sandoval, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Tesis de titulación. Los Ángeles, Chile.

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil [SUCAMEC]. (2018). *Empresas de Seguridad Autorizadas*. Recuperado de <http://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/resoluciones-gssp>

Silíceo Aguilar. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.

Torres, R. (2016). *Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero*. (Tesis de titulación) Lima - Perú.

Vargas Cordero, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33(1), 155-165.

Vilas, F. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016*. Tesis de Maestría. Lima, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO N°1

TABLA N° 8

Tabla cruzada ROTACION*CAPACITACIÓN			
Recuento		P. CAPACITACIÓN	
		BAJA	
INT ROTACIÓN	ALTA	65	65
Total		65	65

Comentario: En la tabla N°8, se pudo determinar el nivel de la relación entre Percepción de la Capacitación y la variable Intensión de Rotación que los colaboradores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC reciben, entonces podemos decir que de los (65) individuos evaluados el 100% percibe la capacitación como baja y por tanto su nivel de intensidad de rotación se encuentra alto, esto sustentado por Krackhardt, McKenna, Porter y Steers (1981), donde menciona que la rotación se genera por la mezcla de factores organizacionales del empleo y el ambiente, así mismo por factores personales que impulsan al individuo a abandonar el trabajo, justamente estos factores se relacionan significativamente con la baja capacitación dentro de las organizaciones pues, se considera una estrategia importante de retención del talento humano, mientras más conozca el trabajador a su empleador, mayor será su sentido de permanencia positiva dentro de la misma.

## ANEXO N°2

Cuadro de operacionalización de variables

Variable a medir	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Percepción de la Capacitación</b>	Chiavenato (2009, citado por Vilas, 2017) refiere que es la capacidad para poseer, en referencia a la actualización constante de todas las experiencias y/o conocimientos específicos que se necesitan para desarrollar la función a cargo u puesto.	Se asume la definición de medida en función a las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Capacitación de Arteaga (Arteaga, 2019).	Diagnóstico de necesidades de capacitación  Diseño de Capacitación  Implantación de la capacitación  Evaluación de resultados	Nivel Organizacional  Nivel de los puestos  Nivel de las personas  Necesidades destacadas  Objetivos perseguidos  Características del colaborador  Requisitos del contenido del curso  La capacitación en el puesto de trabajo  La capacitación fuera del puesto de trabajo  Situación inicial  Situación deseada  Situación lograda  Situación mantenida	Ordinal: Stevens (1957) lo explica como partida de un ordenamiento, representado a través de grupos o categorías de permanencia.
<b>Intensión de rotación</b>	Para Krackhardt, McKenna, Porter y Steers (1981), la rotación se genera por la mezcla de	Se asume la definición de medida en función a las puntuaciones	Factores organizacionales		

---

factores organizacionales del empleo y el ambiente, así mismo por factores personales que impulsan al individuo a abandonar un puesto de trabajo.

obtenidas en el cuestionario de Torres (Pinedo, 2016).

Factores de ambiente de trabajo

---

Factores de contenido de trabajo

---

Factores personales

---

### Anexos 3: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Percepción de capacitación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, Trujillo – 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	METODOLÓGICA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>General:</b> ¿cuál es la relación entre la percepción de capacitación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, Trujillo – 2021?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿cuál es el nivel de la percepción de capacitación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, Trujillo – 2021?</p> <p>¿cuál es el nivel de la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, Trujillo – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión diagnóstico de necesidades y la variable intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, Trujillo – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión diseño y la variable intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, Trujillo – 2021?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre percepción de capacitación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.</p> <p><b>Específicos:</b> Conocer el nivel de capacitación de los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.</p> <p>Conocer el nivel de intención de rotación de los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Diagnostico de necesidades y la intención de rotación en la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.</p> <p>Conocer la relación entre la dimensión Diseño y la intención de rotación en la empresa de seguridad</p>	VARIABLE 1: P. CAPACITACIÓN	Diagnóstico de necesidades de capacitación	Nivel Organizacional	<p><b>Técnica:</b> cuestionario / encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de Percepción de capacitación</p> <p>Cuestionario de intención de rotación</p>	<p><b>Tipo:</b> cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo - correlacional</p>	<p><b>Población:</b> 65 trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra es el total de la población de estudio</p>
				Nivel de los puestos			
				Nivel de las personas			
			Diseño de Capacitación	Necesidades destacadas			
				Objetivos perseguidos			
				Características del colaborador			
				Requisitos del contenido del curso			
			Implementación	La capacitación en el puesto de trabajo			
				Evaluación de resultados			
			Evaluación	Situación inicial			
	Situación deseada						
	Situación lograda						
	Situación mantenida						
		VARIABLE 2:	Factores organizacionales				

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión implementación y la variable intensidad de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts SecuritySAC, Trujillo – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión evaluación y la variable intensidad de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts SecuritySAC, Trujillo – 2021?</p>	<p>privada Xperts Security SAC – Trujillo, 2021.</p> <p>Conocer la relación entre la dimensión implementación y la intensidad de rotación en la empresa de seguridad privada XpertsSecurity SAC – Trujillo, 2021.</p> <p>Nivel de relación entre la dimensión Evaluación y la variable Intensión de Rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC - Trujillo, 2021.</p>		<p>Factores de ambiente de trabajo</p> <hr/> <p>Factores de contenido de trabajo</p> <hr/> <p>Factores personales</p>			
---	---	--	---	--	--	--



## Anexo 4: Cuestionario de capacitación

CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN											
<b>Estimado (a)</b> El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada Capacitación y Desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local Nº 04 - TSE, 2019; por ello se pide su colaboración marcando con una "X" según su opinión en las siguientes alternativas.						<b>Nº</b>	<b>LEYENDA</b>				
						1	NUNCA				
						2	CASI NUNCA				
						3	A VECES				
						4	CASI SIEMPRE				
5	SIEMPRE										
CAPACITACIÓN											
DIMENSIONES						1	2	3	4	5	
INDICADORES						1	2	3	4	5	
<b>DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Nivel Organizacional</b>										
	1.	Las jefaturas se reúnen periódicamente por exigencia de la Dirección para proponer necesidades laborales para satisfacer en la capacitación.									
	2.	La Dirección comunica vía correo la necesidad de recoger recomendaciones temáticas y operativas para la capacitación.									
	3.	Los colaboradores son convocados por los jefes de área para expresar con libertad sus debilidades laborales y elevar a quien corresponda su atención mediante capacitación.									
	<b>Nivel de los puestos</b>										
	4.	Los colaboradores sin discriminación acuden a la Dirección para proponer temas a desarrollar en las capacitaciones.									
	5.	Cuando un colaborador tiene mayor antigüedad en el puesto genera mayor capacidad de escucha en la propuesta de capacitación a la Dirección.									
<b>Nivel de las personas</b>											
6.	Dada la naturaleza del área todos los colaboradores pueden participar en las reuniones para hacer el diagnóstico de la capacitación.										
7.	Los colaboradores que evidencian el mejor desempeño forman parte de un comité responsable de hacer el diagnóstico de la capacitación.										
<b>DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>Necesidades detectadas</b>										
	8.	El diseño de la capacitación es competencia de la Dirección.									
	9.	Los responsables se reúnen con las jefaturas para diseñar las capacitaciones a ejecutar según las necesidades detectadas.									
	<b>Objetivos perseguidos</b>										
	10.	Cuando se diseñan las capacitaciones se señalan los objetivos a seguir difundiéndose la información a todos los colaboradores antes de su ejecución.									
	11.	Se diseñan las capacitaciones en función a la jornada laboral de los colaboradores para poder cumplir sus objetivos.									
	<b>Características del colaborador</b>										
12.	El área de RR.HH informa a las jefaturas el perfil de sus colaboradores facilitándose que los diseños de capacitación se direccionen en el fortalecimiento de sus habilidades.										
13.	Cuando los colaboradores del área, según los reportes de RR.HH tienen estudios concluidos sean técnicos o profesionales se diseñan las capacitaciones en base a ello para fortalecerlas.										
<b>Requisitos de los contenidos del curso</b>											
14.	Los contenidos de las capacitaciones son difundidos a los colaboradores participantes antes de su ejecución.										
15.	Las capacitaciones fomentan la participación de los colaboradores y son difundidos mediante correos electrónicos los contenidos del curso.										
<b>IMPLANTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>La capacitación en el puesto de trabajo</b>										
	16.	En el ejercicio de la capacitación la dirección establece como política el respeto al horario de trabajo.									
	17.	Durante la jornada laboral las jefaturas organizan los equipos de trabajo y las tareas a ejecutar para disponer de tiempo oportuno para el desarrollo de las capacitaciones.									
	<b>La capacitación fuera del puesto de trabajo</b>										
18.	Cuando la Dirección dispone la participación de los colaboradores en capacitación fuera de la institución, se compensan los horarios de trabajo.										
19.	Los colaboradores expresan la satisfacción cuando la capacitación se desarrolla en localizaciones fuera de la institución.										
<b>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>Situación inicial</b>										
	20.	Al inicio de un programa de capacitación los colaboradores reciben algún tipo de monitoreo.									
	21.	Concluida la capacitación se monitorea el traslado de los aprendizajes a la mejora del área.									
	22.	Los colaboradores que no participan de las capacitaciones reciben instrucción de parte de quienes resultaron más sobresalientes.									
	<b>Situación deseada</b>										
	23.	Los colaboradores reciben reconocimiento por parte de la Dirección efecto de los logros obtenidos durante la capacitación.									
	<b>Situación lograda</b>										
24.	La mejora en el área son el resultado de los aprendizajes logrados en las capacitaciones.										
<b>Situación mantenida</b>											
25.	Posterior al desarrollo de las capacitaciones los colaboradores son convocados por sus jefes para exponer y ejecutar la mejora de los procedimientos laborales.										

## Anexo 5: Cuestionario de intención de rotación

### CUESTIONARIO DE INTENCIONES DE ROTACIÓN

INSTRUCCIONES: Marque con una aspa (x) en el cuadro de su preferencia, no existe respuesta mala ni buena. Sea sincero con cada una de sus respuestas.

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Pensaría en renunciar a su empresa si...	NO ..... SI				
	1	2	3	4	5
1.- Busco crecimiento profesional.					
2.- Quiero pertenecer a una empresa líder y/o prestigiosa.					
3.- Las herramientas asignadas no me permiten hacer un buen trabajo.					
4.- Falta comunicación dentro del equipo de trabajo.					
5.- La empresa no me brinda información exacta de mis funciones.					
6.- No se respeta mi horario de trabajo.					
7.- La empresa está ubicada lejos de mi domicilio.					
8.- El sueldo no cubre todas mis necesidades.					
9.- Las normas internas son muy estrictas.					
10.- Mi trabajo es rutinario y no tengo nada más que aprender.					
11.- Mi contrato no me da estabilidad.					
12.- Tengo mucho trabajo (carga laboral).					
13.- No existe capacitación en forma regular dentro de mi área de trabajo.					
14.- La empresa no cumple con los beneficios de ley.					
15.- No cumplen con pagos puntuales.					
16.- No puedo acceder a crecer profesionalmente dentro de la empresa.					
17.- Tengo más trabajo porque no hay suficiente personal.					
18.- No me encuentro conforme con la realización de mi trabajo.					
19.- Mi trabajo no es valorado en la empresa.					
20.- Otra empresa me ofrece crecimiento profesional.					

## Anexo 6: Consentimiento informado

### Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es proveer a los participantes una explicación de la investigación que se llevará a cabo, así como el rol que cumplirá en ella.

La presente investigación pretende determinar la relación entre la percepción de la capacitación y la intensidad de la rotación en el trabajador de una empresa privada, para el fin se le solicita su colaboración respondiendo a dos instrumentos los cuales le tomaría un tiempo estimado de 15 minutos.

La investigadora se compromete a manejar con prudencia los datos obtenidos y respetar el código de ética profesional. Asimismo, se respetará su libre decisión de colaborar o no, en caso que la decisión sea negativa no se generará consecuencias que puedan afectarle.

En caso alguna inquietud o duda sobre la investigación a efectuarse puede realizarlas preguntas que considere conveniente a la investigadora.

Por el presente documento manifiesto que se me ha brindado la información para la participación de la investigación científica titulada: Percepción de la capacitación y la intensidad de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad Xperts Security SAC, la misma que estará registrada en la Universidad Cesar Vallejo, y a la cual libremente y de manera informada estoy aceptando participar.

Datos generales: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_