



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de  
Facturación, Plaza Vea Cusco, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada En Administración**

**AUTORES:**

Arenas Yuca, Cleidy Rosa (ORCID: 0000-0002-6594-4382)  
Valverde Valdez, Richard Cesar (ORCID: 0000-0001-5521-5517)

**ASESOR:**

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

*A Dios, a mis abuelos, a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda estudiar, se merecen esto y mucho más. A Elena mi hermana por ser mi apoyo.*

*A todos ustedes con amor.*

*Cleidy Rosa Arenas Yuca*

*Para mis padres que son ese par de alas que me ayudaron a volar y creer en mí mismo, y ahora son el motivo de continuar luchando en el camino.*

*Richard C. Valverde Valdez*

## **Agradecimiento**

*“A mis docentes y en especial a mi tutor por su ayuda, paciencia y dedicación. Agradecerle también a toda mi familia por darme ánimo durante este proceso. A mis amigos de toda la vida que me acompañan desde siempre.”*

*Cleidy Rosa Arenas Yuca*

*A Dios, que nunca se olvidó de su hijo y siempre protegió de todo mal, a la Universidad Cesar Vallejos por darnos el honor de acogernos en su casa, a nuestro asesor William Ricardo Díaz Torres por encaminarnos en el sendero de la educación, a Plaza Vea Cusco por dejarnos realizar estudios académicos,*

*Richard C. Valverde Valdez*

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	9
III. METODOLOGÍA .....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	1
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	1
3.5. Procedimientos .....	1
3.6. Método de análisis de datos.....	2
3.7. Aspectos éticos .....	2
IV. RESULTADOS .....	3
V: DISCUSIÓN .....	13
VI. CONCLUSIONES.....	18
VII. RECOMENDACIONES .....	21
REFERENCIAS .....	23
ANEXOS.....	29

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Contrastación de hipótesis .....	223
<b>Tabla 2</b> Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre La Planeación de recursos humanos y la Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022 .....	8
<b>Tabla 3</b> Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre El Reclutamiento y la Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022 .....	9
<b>Tabla 4</b> Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre La Selección y la Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022.....	10
<b>Tabla 5</b> Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre Proceso de Reclutamiento y la Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022 .....	11
<b>Tabla 6</b> Matriz de Operacionalización.....	20

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> El Impacto del Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados en el Área de Facturación, Plaza Veá Cusco, 2022.....	2211
<b>Figura 2</b> El Impacto del Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados por cada una de las Dimensiones de la Variable, Plaza Veá Cusco, 2022 .....	4
<b>Figura 3</b> El Impacto del Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados por cada uno de los Indicadores de la Variable, Plaza Veá Cusco, 2022 .....	5
<b>Figura 4</b> Nivel de Rotación del Personal en la Muestra de 45 Encuestados en el Área de Facturación, Plaza Veá Cusco, 2022.....	5
<b>Figura 5</b> Nivel de Rotación de Personal en la Muestra de 45 Encuestados por cada una de las Dimensiones de la Variable, Plaza Veá Cusco, 2022.....	6
<b>Figura 6</b> Nivel de Rotación de Personal en la Muestra de 45 Encuestados por cada uno de los Indicadores de la Variable, Plaza Veá Cusco, 2022.....	7
<b>Figura 7</b> Nivel de la Dimensión la Planeación de Recursos Humanos en la Muestra de 45 Encuestados con la variable Rotación de Personal, Plaza Veá Cusco, 2022.....	7
<b>Figura 8</b> Nivel de la Dimensión de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados con la Variable Rotación de Personal, Plaza Veá Cusco, 2022	9
<b>Figura 9</b> Nivel de la Dimensión la Selección en la Muestra de 45 Encuestados con la variable Rotación de Personal, Plaza Veá Cusco, 2022	10
<b>Figura 10</b> Nivel de la variable Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados con la variable Rotación de personal... ..	11

## Resumen

La investigación *Proceso de Reclutamiento y Rotación de Personal en el área de facturación, Plaza Vea Cusco, 2022*. Tuvo como objetivo *Determinar el nivel de impacto del Proceso de Reclutamiento en la Rotación de Personal*. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con diseño no experimental de nivel correlacional y corte transversal. La población fue de 45 colaboradores de Plaza Vea, usamos la técnica de la encuesta y empleamos el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual tuvo 21 interrogantes en la escala de tipo Likert para las 2 variables. El instrumento fue validado por medio de la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad se calculó por medio del coeficiente *Alfa de Cronbach* entre sus variables *Proceso de Reclutamiento y Rotación de Personal* con valores de 0.953. Los valores obtenidos evidenciaron la relación que existe entre *Proceso de Reclutamiento y Rotación de Personal* mediante el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* de 0.892, determinándose el grado de Correlación positiva muy fuerte; por lo tanto, se acepta la hipótesis general de *“Existe impacto directo del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022”*.

**Palabras clave:** Proceso de reclutamiento, rotación, rotación de personal

## **Abstract**

The investigation Process of Recruitment and Rotation of Personnel in the billing area, Plaza Veá Cusco, 2022. Its objective was to determine the level of impact of the Recruitment Process in the Rotation of Personnel. The research was of a quantitative approach, of an applied type with a non-experimental design of a correlational level and cross section. The population was 45 Plaza Veá employees, we used the survey technique and used the questionnaire as a data collection instrument, which had 21 questions on the Likert-type scale for the 2 variables. The instrument was validated using the expert judgment technique and reliability was calculated using Cronbach's Alpha coefficient between its Recruitment Process and Staff Rotation variables with values of 0.953. The values obtained evidenced the relationship that exists between the Recruitment Process and Personnel Rotation through the Spearman's Rho correlation coefficient of 0.892, determining the degree of very strong positive correlation; therefore, the general hypothesis of "There is a direct impact of the recruitment process on staff turnover in the billing area of Plaza Veá Cusco, 2022" is accepted.

**Keywords:** Recruitment process, rotation, staff rotation



## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial el reclutamiento del talento humano se vino posicionando como una actividad de suma importancia, dado su incremento en el correcto desarrollo de los objetivos de la empresa. Mientras que la rotación del personal en sus jornadas laborales se ha caracterizado como la fluctuación del personal en el que por su dimensión tenían que ingresar y salir de una determinada empresa. Donde la intención de rotación se refiere al proceso que comienza con la idea de dejar un trabajo. La intención de dejar un trabajo agrava el comportamiento de rotación de un empleado. (Lata, Mohamed, Jan, & Memon, 2021)

A través de los últimos años se evidenció el cambio de paradigmas en EE.UU. en la actualidad existen más puestos disponibles que personas queriendo acceder a ellos. Esto vendrá a presentar un efecto dominó en tanto a las alteraciones del panorama de contratación, lo cual generara nuevas formas y modelos de llamar a la gente con las habilidades necesarias para poder desarrollar las actividades que el puesto de trabajo demandará, más que el simple hecho de llenar el puesto con la primera persona que se presente a por ello. Si a de querer atraer el talento humano adecuado para el puesto que una empresa solicitara deberá estar al día en tanto a las necesidades que estas personas presenten. (Piwiec, 2020)

En nuestro país el reclutamiento de personal se desarrolla de manera singular debido a la no existencia del área de recursos humanos en alguna empresa, lo que conllevara a designar las actividades que involucran estas a otras áreas como por ejemplo administración o al propio jefe, lo cual no será recomendado debido al no conocimiento en relación al proceso de selección de colaboradores. En el momento en que el área de recursos humanos está bien establecida o si se contrata a una tercera empresa, la cual tendrá como objetivo planificar y realizar los procedimientos para hacer una correcta selección del personal y reclutamiento, estos se darán adecuadamente y con candidatos estudiados previamente estudiados y que cumplan con las características necesarias para cumplir las actividades que el trabajo requiera, de no encontrarse en esta instancia se llegará al reclutamiento acelerado debido a las herramientas y equipos necesarios para lograrlo adecuadamente. (RSM, 2019)

De la misma forma, sin importar los lineamientos para la selección de personal idóneo, continúa existiendo la problemática en el hecho de realizar de entrevista previa e inducción donde se realizará de manera preconcebido o por favoritismo, lo que repercutirá en los demás trabajadores y por ende en su trabajo. Esta acción reflejará los bajos cumplimientos de metas teniendo en cuenta más aún a las instituciones públicas aún más si mencionamos los tiempos de pandemia, con la virtualización y la realización de trabajos remotos repercutió grandemente en el correcto desarrollo de las actividades encomendadas a los trabajadores y por ende el no cumplimiento de las actividades de la institución a la que pertenecen. (Espinoza, Cordova, & Silva, 2021)

Una de las cuestiones con mayor importancia para el proceso de reclutamiento vendrá a ser el número de personas necesarias y suficientes para cada puesto de trabajo, en este punto no se podrá establecer un número de candidatos a priori, dada la probabilidad de encontrar al trabajador idóneo para el puesto en un grupo reducido de participantes, no obstante por el otro lado no resultara realizar un proceso de selección demasiado amplio para la empresa debido al costo por entrevista de trabajo que este significaría. Esto nos indicara que la valoración del personal participante para el puesto de trabajo será dependiente basándose en términos cuantitativos y cualitativos debido a esto se realizaran una serie de filtros para ser entrevistados (CV, disponibilidad, etc.) que indiquen que la persona es la indicada y cumplirá con las actividades que la empresa le delegue. (Bretones & Rodriguez, 2008)

Si hablamos de la realidad peruana, los procesos de reclutamiento serán basados según la meritocracia, por lo cual las selecciones de personal terminan con las personas mejor capacitadas, con los conocimientos necesarios para poder desenvolverse correctamente. Este proceso es realizado de esta forma debido al conjunto de leyes que protegen estas actividades, promoviendo el correcto desarrollo de los profesionales, quienes a su vez tendrán mejores profesionales reclutados para cumplir las actividades de la empresa, este aspecto tendrá presencia en cada región del país. (Tejada, Ramirez, & Vasquez, 2021)

Así mismo, es de suma importancia cambiar la visión que tienen las personas sobre el área de recursos humanos, que esta visión se aleje de que solo se encargan de la gestión operativa de los diferentes procedimientos que implicará

el proceso de administración del personal, a su vez se deberá empezar a considerar como un área estratégica que contribuye y aporta a la organización. (Lara Quintero, Naranjo Africano, & Gonzalez Pelaez, 2019)

Mientras que por otro lado, la rotación de personal llega a afectar a muchas instituciones dado que el cambio de colaborador tiene un impacto significativo en la rentabilidad futura, es el caso de los hogares de cuidado en un estudio donde los administradores de estos hogares informaron la cantidad de personal que se había ido en los 4 meses anteriores a los 4, 8 y 12 meses después de la línea de base. (Costello, Cooper, Marston, & Livingston, 2019)

En el campo de la enfermería y otras profesiones, la intención de rotación del personal laboral es la percepción de los individuos para dar la vuelta y dejar el trabajo. Dejar la profesión es una de las razones más importantes de la escasez de personal laboral que se consideran como un problema internacional en el campo en el cual se desempeñan. La escasez y las altas tasas de rotación son razones comunes para cerrar unidades, instituciones, organizaciones, entre otros. (Mohammad, y otros, 2021)

A nivel internacional se recoge la información de la última entrega del Informe Infoempleo Adecco, en el cual, en España se hallaron cifras del 21% en tanto al volumen existente de rotación de personal existentes. Por otro lado, el 27% de los trabajadores manifestó que no rotar en su empresa. Lo medido recogerán los datos en relación a la rotación voluntaria en su personal fue en crecimiento exponencial a través de los años, desde el 10% hasta el 39% de la planilla hasta las empresas que manifiestan no haber tenido ninguna rotación de personal. (ORH5, 2019)

De acuerdo a Woltman et al. (2008) la rotación puede contribuir a reducir la productividad dentro de una organización. La rotación es un obstáculo para la implementación que estará basada en evidencia e intervenciones de servicios de salud mental. Sin embargo, establecer un equipo bien calificado, que examinará la contratación será lo más práctico para el equipo, este proceso se hará hasta que el personal sea el más adecuado y se realinean políticas para crear mejores equipos que se producirán mediante una rotación que puede beneficiar a la implementación de estos. Finalmente, parece que las perspectivas de los profesionales sobre el impacto de la rotación en la implementación estarán en línea con los datos de

resultados cuantitativos que sugieren que la estabilidad de la fuerza laboral de salud conductual juega un papel vital en la entrega de alta calidad servicios.

La rotación también puede reducir la eficiencia organizacional en particular si los empleados de alto rendimiento se van (Eby, Burk, & Maher, 2010). Donde la rotación voluntaria generalmente se considera indeseable para la organización, mientras que la rotación involuntaria es típicamente visto como menos indeseable.

La rotación de personal vendrá a ser un tema con mucha relevancia, dado que indicará con efectividad el correcto desarrollo de las organizaciones. Esta rotación de personal será entendida como la cantidad del personal que entrara y saldrá de la planilla ya sea de forma involuntaria como voluntaria. Entre los países que más desarrollaron este sistema con la finalidad de conseguir a los trabajadores adecuados para el trabajo, invirtiendo un promedio de 2.014 dólares por proceso de selección y unos 29 días de duración, una cifra mucho mayor a comparación de otros países latinoamericanos e incluso Estadounidenses y Asiáticos, Este procesos de ser llevado adecuadamente determinara el éxito que llegara a tener los procesos y los objetivos de una empresa o de ser el caso contrario vendrá a ser un desperdicio de recursos. (Caldera, Arredondo, & Zarate, 2019)

En tanto al Estudio Nacional de Sueldos y Rotación de Empleo en el Sector Tecnología de la Información (TI) en el año 2014, manifestara que los motivos que originaran la rotación laboral serán la multifactoriedad de las organizaciones (otras actividades o finalidades que tenga la empresa) y las relaciones sociales que esta conllevara (relación con el jefe o los compañeros de trabajo), la mala remuneración o bajo crecimiento laboral y el mismo hecho de adaptarse al ámbito laboral. (Delgado, Lopez, & Moreno, 2017)

Por lo cual, las consecuencias de las rotaciones se fueron incrementando tanto por el funcionamiento y la regulación en consecuencia de la gestión del talento humano, como por ejemplo malas políticas para desarrollar correctamente el proceso de reclutamiento, la mala o inexistente planeación y bajo control de programas de entretenimiento, etc. Estos posibilitaran la aparición de grandes problemas que afectaran a la buena selección en tanto a las habilidades necesarias con el fin de realizar las actividades que el puesto de trabajo exige. (Rodriguez, 2019)

El presidente del directorio de la APERHU (Asociación Peruana de Recursos Humanos) ha señalado por medio de una entrevista, que el Perú tendrá de las más elevadas tasas de rotacional a nivel latinoamericano, lo que llega a costar grandes costos a las empresas dada la planificación previa para preparar y capacitar a los participantes para ocupar el puesto laboral. Entre las principales razones de estas rotaciones de personal se mostrarán: crecimiento económico, oportunidades laborales en nuevos sectores y correcto desarrollo de nuevos sectores (ya sea en provincias o ciudades). (Ledda, 2014)

De quererse disminuir el porcentaje de rotación laboral en las diferentes empresas se debe de conocer que, en el Perú, hay un 20.7% de rotación laboral colocándose en el 3er puesto a nivel latinoamericano. Si se comparan las realidades, la normalidad del trabajador que permanecía por 20 años a una misma empresa es lo menos común en la actualidad hablando de los trabajadores jóvenes, en el día de hoy los puestos de trabajo no están asegurados en tanto a los trabajadores jóvenes (aun si hablamos de puestos en el estado), debido al removimiento de puestos de trabajo, renuncia por diversos motivos o traslado de centro de trabajo.

De los mayores problemas que presentan las empresas nacionales, el proceso de reclutamiento será una de las más significativas, ya que en base a ello se contratará al personal mejor calificado, para el puesto de trabajo. Este proceso de selección constituirá un elemento de suma importancia si se quiere evaluar el éxito que tenga una empresa, lo cual generará oportunidad de desarrollo para los trabajadores. Debido a la desigualdad en tanto al cumplimiento de las actividades por parte de los trabajadores es que se necesita seleccionar a las personas que tengan las habilidades de cumplir los requerimientos de las organizaciones, esto a su vez también generara una mayor rotación de personal por despido y volver a ese círculo viciosos de no hacerse correctamente una selección de personal. (Cruzado, 2015, págs. 117-135)

Si mencionamos los motivos por los cuales la rotación de personas no se llevará a cabo, vendría a ser por la poca importancia que le ponen en conservar a sus empleados o por el poco presupuesto que se designa al proceso de reclutamiento, por otro lado se puede mencionar que algunas actividades como el incremento de la cantidad de sueldo, incentivos, nuevos retos y la flexibilidad de

horarios; esto traerá consigo efectos que perjudicará en tanto a la productividad de equipos e incremento en los costos. Según un estudio de Indicadores Saratoga de PricewaterhouseCoopers, señalo que existe un índice promedio en tanto a la rotación laboral en el Perú, el que se manifestó con una cifra de 20.7%, este se manifestara entre los índices más altos si se compara con los resultados de otros países a nivel Latinoamericano, con una media del 10.9% en este continente (Gavidia, 2021)

Por otro lado, la legislación laboral en el Perú es estimada como una de las menos inflexibles de la región, y esto dificulta el proceso de reclutamiento, ya que, de acuerdo al Foro Económico Mundial en materia de mercado laboral, el Perú se encuentra en el puesto N° 72 de 140 economías. Y también el más rígido en materia laboral ocupando el 9no puesto, tanto en contratación y desvinculación del personal, a lo que genera gastos en inversión extranjera como capital peruana. (Alache, 2019)

Desde este contexto la **pregunta general** es ¿Cuál es el impacto del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación, Plaza Veá Cusco, 2022? Las **preguntas específicas** son: ¿Cuál es el nivel de proceso de reclutamiento del área de facturación Plaza Veá Cusco, 2022?, ¿Cuál es el nivel de rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?, ¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la planeación de recursos humanos con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?, ¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase del reclutamiento con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?, ¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?; y ¿Cuál es la contratación de hipótesis de relación del nivel del proceso de reclutamiento con la rotación del personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?

El presente estudio se **justifica teóricamente**, ya que presenta información relevante en base a diversos autores acerca de proceso de reclutamiento y de rotación de personal; de igual manera cuenta con una **justificación metodológica**, ya que la investigación demuestra que el proceso de reclutamiento es una variable que impacta en la rotación de personal, por lo mismo esta variable podrá ser tomada

en cuenta para efectos de pronóstico para una mejor evaluación, así como también se pondrá en funcionamiento el estudio científico, a través de técnicas y elaboración de instrumentos que faciliten la obtención de los datos requeridos para su posterior análisis y sean expresados en los resultados, finalmente contará con la **justificación práctica**, ya que en base a la recolección de los datos, se podrá inferir posibles soluciones a los problemas que presenta el área de facturación de Plaza Veá Cusco, así mismo la presente investigación, podrá ser tomada como material de consulta o como antecedentes para futuros estudios con una problemática similar.

El **objetivo general** de la investigación es Determinar el nivel de impacto del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación, Plaza Veá Cusco, 2022. Los **objetivos específicos** son: (a) Determinar el impacto del proceso de reclutamiento en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022; (b) Determinar el nivel de rotación en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022; (c) Estimar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de planeación de recursos humanos con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022; (d) Relacionar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022; (e) Identificar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022; (f) Contrastar la hipótesis de relación del nivel del proceso de reclutamiento con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.

La **hipótesis general** se plantea existe impacto directo del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022. Las **hipótesis específicas** son: H<sub>1</sub>: Existe impacto directo del proceso de reclutamiento en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022; H<sub>2</sub>: "El nivel de rotación del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es alta"; H<sub>3</sub>: "La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de planeación de recursos humanos con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es directa"; H<sub>4</sub>: "La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es directa."; H<sub>5</sub>: "La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal del área de

facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es directa.”; H<sub>6</sub>: El nivel de relación del proceso de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es alta"



## II. MARCO TEÓRICO

Sebastián (2017) en su investigación titulada “**Reclutamiento, Selección e Inducción de personal en Inciteco S.A.S**”, cuyo objetivo fue proponer una el perfeccionamiento de la administración del recurso humano (inducción, reclutamiento y selección) en la organización Inciteco S.A.S., en este estudio se revisó, los procesos que aplican para la contratación del nuevo personal, sin embargo en las conclusiones se determinó que la empresas que generalmente fueron edificadas empíricamente contarán con necesidades en tanto a la estructuración de los diferentes procesos administrativos, en los cuales luego de aplicar una corrección tanto organización de esta como la producción sufrieron una mejora significativa; en tanto al reclutamiento, que vendría a ser el punto más importante si se habla de la fuente en la cual los candidatos a seleccionar estarán incluidos teniendo en cuenta que a entre mayor cantidad de candidatos haya mejor será la posibilidad de encontrar un trabajador idóneo para el puesto será mayor, se tendrán parámetros definidos de selección y estos estarán alineados con la política de la empresa serán la clave para generar un incremento en tanto al valor de la empresa debido a la debido a esa nueva contratación, por el otro lado una incorrecta curva de aprendizaje puede generar reducción notable en tanto a la curva de aprendizaje que se esperaba del nuevo empleado.

Franco y Oquendo (2020) en su investigación titulada “**Estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística de la Empresa Ice Man Service S.A.S**” tuvo como objetivo Proyectar estrategias de estrategias de reclutamiento, motivación y selección que posibilite el buen rendimiento laboral en el área de logística y producción de la empresa ICE MAN SERVICE S.A.S. para medir esto se aplicó una encuesta estructurada a 12 colaboradores de la organización Ice Man Service S.A.S., por lo que se llegó a la conclusión siguiente: A pesar que ICE MAN SERVICE S.A.S. contase con un adecuado proceso de reclutamiento y de selección de personal, esta se verá afectada debido a la prioridad brindada por el reconocimiento de empleados, de cierta manera esta representaría al tráfico de influencias con la finalidad de asignar el puesto, de cierta manera esta será representada por el tráfico que se halla en tanto a la influencia que tienen con los superiores o las personas que guiaran el proceso, con la aplicación de una encuesta estructurada al personal de producción

y logística, evidenciando que predomina el reclutamiento externo sobre el reclutamiento interno, dándole prioridad a las recomendaciones de empleados en vez de emplear otras técnicas para atraer personal. Un aspecto clave es la requisición de la vacante, está determinada los requisitos y características que demanda el puesto de acuerdo al mercado laboral, en ese sentido, es fundamental establecer un formato completo que contemple las condiciones y excepciones para la plaza, evitando las posibles inconformidades, expectativas 76 e inconvenientes. Además, se demostró que la empresa no cuenta con plataforma web con una sesión de reclutamiento y empleo de redes sociales para divulgar las ofertas de empleo. En lo que respecta a la etapa de selección de personal se demostró que no se realiza en su totalidad la aplicación de pruebas, siendo indispensable la entrevista y prueba médica para el ingreso a la empresa. Del mismo modo, la organización carece de una estructura para efectuar la entrevista y medición de candidatos que facilite la toma de decisión de contratación y sirva de soporte en la base de datos.

James (2021) en su estudio titulado “**La administración electoral y el problema del reclutamiento de los trabajadores electorales: ¿Quiénes se ofrecen como voluntarios y por qué?**” tuvo como objetivo investigar las motivaciones e incentivos para que los trabajadores electorales se ofrezcan como voluntarios para administrar elecciones importantes en una importante democracia avanzada. Se establecen expectativas exploratorias sobre las motivaciones de trabajadores electorales, y la relación con sus características socioeconómicas y niveles de capital social y satisfacción con la democracia. Contrariamente a las expectativas, los hallazgos tengan en cuenta que ganar algo de dinero extra es importante para muchos, aunque las motivaciones son más ampliamente estructuradas en torno a motivaciones solidarias, intencionales y materiales. El artículo establece una serie de relaciones entre cada conjunto de incentivos y encuestas perfiles socioeconómicos, de capital social y de satisfacción de los trabajadores.

Sierra y Ciro (2018) en su investigación titulado “**Influencia del proceso de reclutamiento y selección en las organizaciones. Casos: Organización Corona S.A. y Organización Emtelco S.A.S**” donde el objetivo fue reconocer los procesos de selección de las empresas EMTELCO S.A.S. y CORONA S.A., en la

que se hizo uso de una encuesta compuesta por 10 ítems acerca de la percepción que tienen del reclutamiento de personal en la organización. Por consiguiente, se tuvo la conclusión de que las organizaciones deben implementar adecuados procesos de selección, estos serán base para la realización exitosa que se realice, los filtros nos ayudaran a distinguir que empleado es mejor para un puesto u otro; elegir al mejor candidato para ocupar diversos cargos, aporta de manera considerable a la productividad y utilidades de la organización, por lo que es mejor invertir en un excelente proceso de selección con buenas pruebas y no llevar a cabo métodos económicos, pues esto sólo hará invertir más, pues no brindará la información necesaria a la hora de reclutar y contratar personas. Finalmente, se resalta la importancia de cada etapa del proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que cada una arrojará información nueva y diferente acerca del candidato a elegir, sus conocimientos, personalidad y habilidades, lo que facilitará la decisión a la hora de escoger el personal adecuado para la organización.

Sánchez (2020) en su estudio titulado “Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito” el cual tuvo como objetivo establecer si la activación de un diseño reclutamiento y selección por competencias influye la rotación de personal en la empresa Sepronac Cía. Ltda. En el cual se llega la conclusión de que los procesos de selección y reclutamiento si influirán en los niveles de rotación del personal. Por otra parte, se demostró que los métodos utilizados en los procedimientos de selección de personal son tradicionales, debido a las técnicas que se utilizaron para sea procedimiento que incluían baterías psicológicas, instructivos de reclutamiento y la técnica de selección por competencia todas están herramientas consolidaran una retención de los trabajadores y por ende que la rotación del personal disminuya. Se evidencio que el nivel de rotación de personal durante el 1er semestre durante el año 2018 tendrá un promedio del 6.89%, lo cual corresponderá a 120 trabajadores mensuales (tanto contratados como desvinculado). En tano al año 2019 los índices de rotación disminuyeron a un 2.8%.

Martínez (2021) en su tesis titulada “**Rotación laboral en las empresas privadas de Colombia**” cuyo objetivo fue Hallar los elementos que causan la rotación laboral en las organizaciones privadas de Colombia y su consecuencia en el mercado laboral. Se llegó a la conclusión de que cada organización del sector

privado tendrá la facultad de diversificar la forma de administrar la administración del talento humano de una forma en que no interfiera exponencialmente y sin temor de alterar los estados financieros. La temporalidad de la dinámica de contratos estará en auge, pero esto no significara que es ni corta ni mucho menos infravalorada, por lo que deben ser reconocidas como: herramientas suficientes, puestos de trabajo, capacitaciones, oportunidades de crecimiento. Será de suma importancia el tener en cuenta que todas las causas por las que se da la rotación de personal serán directamente responsables de la organización, dado que esta controla la mayoría de los factores, los que no estarán relacionadas con la organización tenemos a la competitividad que existe en el mercado, la economía fluctuante, las expectativas del individuo; estos factores serán difíciles si no es que imposibles de controlar

Toda empresa que tuvo índices altos de rotación de sus colaboradores generará muchos sobrecostos en tanto a inducciones, finiquitos, la capacitación, implementación y gastos legales. Por esta misma razón las empresas preferirán buscar alternativas con la finalidad de retener al personal en sus empresas, estas favorecerán a la productividad y a los resultados de la misma para concluir con la realización del profesional. Se tendrán altos niveles en tanto a la rotación de personal por parte de los trabajadores, esto generara altos sobrecostos en finiquitos, entrenamiento e inducción, la implementación a los colaboradores como lo serán los uniformes y, en diversas ocasiones, gastos legales. Debido a esto, las empresas se dedicarán a buscar alternativas en tanto a disminuir la incidencia de rotación de personal y así retener a sus trabajadores y por consiguiente se fortalecerá la productividad y los resultados de la misma”. (Cifuentes Cadena, 2017)

Se tiene como antecedente **nacional** a Venegas (2020) en su investigación titulado “**Estrategias de reclutamiento para mejorar la selección de personal para la empresa G4S Logística & Tecnología Perú S.A.**” cuyo objetivo fue Plantear Estrategias de Reclutamiento de Personal para optimizar la selección de trabajadores para la organización G4S Logística & Tecnología Perú – Lima 2020, para lo cual se usó el cuestionario a 64 colaboradores de la empresa, de acuerdo a ello se llegó a la conclusión : No existe adecuada relación entre la selección de personal y reclutamiento, los colaboradores desconocen políticas institucionales, existe indiferencia ante los objetivos de la empresa.

Solíís (2015) en su tesis titulada “**Selección de personal por competencias y rotación de personal en los colaboradores de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua**” el cual tuvo como objetivo investigar como la inapropiada Selección de Personal por competencias impacta en la Rotación de Personal en los trabajadores de la organización REPREMARVA. Donde la autora concluyo que para detectar si el personal tiene o no las habilidades para realizar el trabajo se utilizara una recopilación de información, de acuerdo a una guía de competencias que estén acorde a las actividades que implican el puesto de trabajo. De la misma forma la ausencia del procedimiento de inducción a sus responsabilidades y funciones hará que el personal nuevo no reconozca correctamente sus actividades y por lo cual este falle en realizarlas.

Guevara y Villanueva (2019) en su investigación titulada “**Selección del personal y desempeño laboral en la empresa tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019**”, cuyo objetivo fue determinar la conexión del proceso de selección del personal y el desempeño laboral en la empresa Tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019, para la obtención de los datos necesarios, se empleó un cuestionario a 57 trabajadores de la empresa, debido a ello se llegó a la conclusión: En cuanto a la hipótesis general se confirma, con “r” de Pearson, con 0,47 correlación entre Desempeño laboral y Selección del personal; no presenta significancia, eso quiere decir, el personal seleccionado no tiene una relación significativa con el desempeño laboral en la organización Tiendas Exclusiva S.R.L. Cajamarca, 2019. Por lo tanto, no se realiza un correcto proceso de selección a sus colaboradores, sin embargo, hay un buen desempeño laboral por parte de sus colaboradores.

Una buena relación Jefe-Subordinado, provocara un ambiente laboral no tan eficiente, dado que esto generar un tenso ambiente de trabajo debido a que el hecho de haber un poco comunicación entre supervisores y trabajadores ocasionara un empleado desmotivado con incertidumbres, por lo cual su rendimiento será deficiente y eso mismo generara la rotación de personal. (Gonzales Rios, 2006)

Díaz et al. (2019) en su artículo titulado “**Selección de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el sector hotelero - Chiclayo, Lambayeque, Perú**”, esta investigación tuvo por objeto de estudio Hallar si existe

relación vínculo entre Selección de recursos humanos y Desempeño laboral en los trabajadores del sector hotelero, Chiclayo. Se concluyó que

Existe una buena relación entre colaboradores del área (housekeeping y recepción) y los conocimientos hoteleros, existe un positivo vínculo entre estas colaboradores y selección de RR.HH. lo que da lugar a resolución de problemas autónomamente, creatividad laboral y cumplimiento de metas y objetivos. **Bases teóricas**, para iniciar Las prácticas de gestión de recursos humanos son componentes clave del desempeño en casi todas las organizaciones. En cualquier organización, los empleados deben ser tratados como un valioso activo. La misión que tendrá la organización será lograda de una manera mejor si se desarrollan las habilidades de los trabajadores. En el actual entorno competitivo, el éxito de cualquier organización depende sobre el calibre de sus recursos humanos y sus programas. (Mutuku, Arasa, & Kinyili, 2021)

**El proceso de recursos humanos** es el más fundamental en una organización, se encargada de hacer cumplir la ley, es la contratación de un número suficiente de solicitantes calificados para satisfacer las necesidades de personal del departamento. (Dwayne, 2008).

**El reclutamiento** vendrá a ser el proceso que tiene la finalidad de atraer nuevo personal a la empresa, teniendo en cuenta una cantidad que asegure la selección del candidato idóneo para el puesto de trabajo, tomando en cuenta no solo las actitudes sino también las aptitudes de cada empleado y de esta forma desarrollar las actividades de la mejor manera posible. (Mondy, 2010), así mismo en toda organización se requerirá personal que estén en estas con el fin de producir los bienes y servicios que ofrezcan al público, este importante proceso de reclutamiento incluirá 3 faces, las cuales serán la planificación efectuada por el área de recursos humanos, el acto de reclutamiento y para finalizar la selección del personal idóneo para el puesto de trabajo. (Robbins & Coulter, 2014)

La planificación que realizara el departamento de recursos humanos será el proceso en el cual la gerencia se asegurara del conteo del personal activo y en nómina y que estos cubran debidamente todas las actividades que la empresa requiera, siendo así capaces y que estas estén asignadas a los puestos de trabajo en los que mejor se desarrollen conjunto a los momentos más adecuados. Este proceso será realizado mediante la planificación de horarios junto a una evaluación

de habilidades y contabilidades, sin están las empresas tenderán a desorganizarse y exedra las capacidades de los trabajadores lo que generara renuncias inesperadas y huecos en la realización de trabajos. (Robbins & Coulter, 2014)

En esta fase la alta gerencia se encarga de verificar si la organización cuenta con el personal suficiente, para su producción, y si no, entonces planifica el reclutamiento de nuevo personal, de acuerdo a los puestos vacantes que se encuentren. Lo que finalmente es muy importante, ya que, de esta manera, se tendrá solo el personal necesario con las capacidades requeridas, para no caer en gastos innecesarios por recursos humanos ineficientes.

El reclutamiento se genera en la situación en que tenga vacantes en los diferentes puestos que maneja la gerencia a de utilizar toda la información obtenida del análisis de los trabajadores, anotando así las conductas o características de las personas que mejor se desenvuelven en las áreas de trabajo para localizar, identificación y atracción de candidatos capaces. (Robbins & Coulter, 2014)

En esta fase, se realiza un perfil de puesto, para obtener los candidatos necesarios, que se sientan identificados con el puesto de trabajo además de que estén atraídos por los beneficios y obligaciones que se requieren, para poder obtener el puesto de trabajo vacante.

La selección será el análisis realizado de los postulantes a ocupar el cargo laboral con la finalidad de garantizar una contratación del participante más calificado del grupo evaluado. Es de suma importancia precisar el cuidado a tener en cuenta en este proceso por parte de los gerentes, dado que los errores a la hora de realizar este proceso pueden generar problemas ya sean legales o de desempeño de la misma empresa. (Robbins & Coulter, 2014)

Finalmente se tiene la fase de selección, en la que se evalúa a los postulantes de acuerdo a sus capacidades y habilidades con respecto al puesto de trabajo vacante, en esta fase se debe de tener sumo cuidado, ya que, si se elige mal al nuevo trabajador, puede ocasionar errores importantes, lo que supondría un gasto insulso.

**La rotación de personal** a lo largo del tiempo fue un tema que genero mucho interés en tanto al comportamiento de la organización como de la gerencia (Wong & Wong, 2017), entendiendo que esto significara una inversión tanto monetaria como de tiempo en tanto el área del talento humano debido que empezar

el proceso de refluotación y de capacitación del personal nuevo en las actividades que desarrollara. Las consecuencias que tienen estos diversos cambios tanto dentro como fuera de las organizaciones, estas rotaciones generaran presión en los demás miembros, lo que consigo llevara demostración, insatisfacción laboral, sobrecarga laboral, etc. Esta rotación variará entre diversos grupos de trabajo y dependerá así mismo de muchas causas del estrés laboral. (Saridakis & Cooper, 2016)

Podría generar un problema la rotación, el impacto serio subida de costos, nueva capacitación, selección y reclutamiento, no es posible eliminar la rotación, pero si minimizarla según Robbins (1998:343) quien fue citado por Cabrera et al. (2011)

Así mismo Según Cubillos et al. (2017) la percepción de la alta rotación del personal constituye una ineficiencia en cuanto a la retención del talento humano, originada por diversas causas. Por lo que se propone 3 categorías de causas que originan la rotación del personal: Causas asociadas a las políticas organizacionales; Causas asociadas a los factores motivacionales; Causas asociadas a la cultura y clima organizacional.

Las causas asociadas a las políticas organizacionales: entre las que se incluyen las directrices empresariales que guían el proceso de toma de decisiones. Cubillos et al. (2017)

En este aspecto, las políticas organizacionales, suelen estar basadas en supuestos mas no en hechos, ya que se solicitan el cumplimiento de metas que están fuera de alcance, o que también los procesos que se deben de seguir, no son los correctos, ya que en muchas ocasiones no se toma en cuenta a los trabajadores al momento de establecer las directrices empresariales.

Causas asociadas a los factores motivacionales: corresponden a las variables enfocadas a la satisfacción de las necesidades de los colaboradores por parte de la empresa, y la categoría denominada. Cubillos et al. (2017)

Con respecto a este aspecto, se puede mencionar que la rotación de personal se debe a la carencia de satisfacción laboral, ya que los trabajadores no se encuentran motivados, y que la empresa solo busca su rentabilidad, sin pensar en el bienestar de los trabajadores.



Causas asociadas a la cultura y clima organizacional: En la que se agrupan los hábitos y los valores compartidos por la organización, así como los aspectos relacionados con el liderazgo y las relaciones de poder. Cubillos et al. (2017)

En este aspecto se puede deducir que de acuerdo al ambiente laboral que perciban los trabajadores influirá en su desempeño, así como su permanencia en la organización.

Ya que de acuerdo a Werther y Davis (2008) indican que la rotación de personal genera altos costos, por que conlleva selección y reclutamiento, capacitación, cuenta de nómina, nuevos registros, seguros, etc. (p. 228)

**La teoría clásica de la administración** se reconoce por el énfasis de la estructura y en funciones que debe tener la organización para llegar a la eficiencia. Si alguna organización desea tener éxito en sus metas, deberá seguir los principios establecidos por la teoría ya mencionada.

Su promotor fue Henri Fayol en 1916 quien dio a conocer su teoría en su libro «Administration industrielle et générale» publicado en París. Las investigaciones de Fayol en el área, se basaron en un enfoque sintético, global y universal de la empresa, con una concepción anatómica y estructural de la organización. Uno de sus resultados fue la creación de una serie de 14 principios que toda empresa debería aplicar para lograr altos índices de eficiencia, donde destacan la disciplina, autoridad y correcta delimitación de funciones. El primer principio según Fayol fue la División del trabajo que es la diferenciación de tareas y colaboradores para aumento de eficiencia. Dividiendo las tareas para que sean en más específicas y claras, los colaboradores se especializan en realizar esta única tarea. El segundo principio la Responsabilidad y autoridad que es la implicancia a rendir cuentas y la autoridad es la acción de dar órdenes a subalternos. La autoridad es el cargo y no la persona. La autoridad es delegable, pero no la responsabilidad. El tercer principio es la Disciplina que es el respeto, la dedicación y obediencia, por normas instauradas. Aceptamos lo que la institución define como reglas, las validamos como tal y por ello existe orden en la institución. El cuarto principio es la Unidad de mando la cual vendría a ser las órdenes de un solo jefe, ya que se abrían más podrían confundir al colaborador. El quinto principio es la Unidad de dirección que para lo cual debe existir un protocolo para el procedimiento, que ayudara al colaborador en ejecutar su labor adecuadamente y

así se llegue a las metas de la organización. El sexto principio es la Centralización que nos dice que toda decisión se tomara en una sola sede, la dese central. El séptimo principio el Orden el cual indica que todo debe tener y estar en su lugar, tanto recursos materiales y humanos; procesos claros, funciones establecida, evitar duplicidad en tareas, las cuales afectan la productividad de la organización. El octavo principio el Espíritu de equipo: La unión armónica de un grupo de personas que coopera entre si es más productivo y otro que no. El noveno principio es La Remuneración del personal, esta tiene que ser aceptada tanto por colaboradores como por la organización, debe ser justa y de satisfacción para todo el personal según sus funciones y aportes. El décimo principio Cadena escalar o jerarquía que es de forma piramidal, lineal, donde existe escalones jerárquicos, en la cúpula de la organización por lo general se encuentra los ejecutivos, y en la base alberga a los colaboradores. El onceavo principio La Subordinación de los intereses individuales a los generales, jamás deberán estar por encía intereses personal a los intereses generales, anteponer siempre los intereses generales. El doceavo principio La Equidad Justicia y amabilidad para conseguir fidelidad del personal. Engloba Tanto jefes como colaboradores. El treceavo principio La Estabilidad del colaborador, existirá una prudente permanencia del colaborador en su puesto laboral. La Rotación tiene un resultado desfavorable en la eficiencia de la empresa. Cuanto más tiempo un colaborador se mantenga en su puesto, mejor para la organización. El ultimo principio La Iniciativa Es la facultad de visualizar un plan y establecer su éxito. En la actualidad las organizaciones buscan talento humano proactivo y no reactivo. Estos tipos de perfiles son más útiles para la organización porque tienen más facultad de creatividad e innovación para solucionar problemas y buscar modos más eficientes de hacer una actividad. Psicorevista (2016)

**La teoría de eficacia** también llamada “teoría cognitiva social” o “teoría del aprendizaje social” se refiere a la certeza que tiene una persona a realizar una tarea determinada. A mayor eficacia, mayor confianza para realizar las tareas. Entonces existe la probabilidad de personas con poca eficacia disminuyan su ritmo cuando ocurra un inconveniente, caso contrario con las personas que tiene una eficacia alta, demostrando mayor concentración y esfuerzo, llegando a los objetivos trazados. Robbins et al. (2009)

La eficacia se complementa con la teoría del establecimiento de metas en tanto cuando un gerente establece metas difíciles para sus empleados les transfiere confianza, logrando tener un estándar más alto de eficacia y tener metas altas en su desempeño propio.

Según el investigador que realizó la teoría de la eficacia personal, Albert Bandura existen 4 formas de aumentar la eficacia personal. Primera forma El Dominio de aprobación Consiste en conseguir experiencia importante en el trabajo. Si anteriormente se realizó ya una tarea, en la actualidad se realizará con más seguridad. Segunda forma el Modelado indirecto que es la confianza se ve aumentada en tanto se observa a alguien realizar la tarea. Tercera forma La Persuasión verbal la cual se logra más convicción debido a que alguien lo convence de que se tienen las aptitudes necesarias para triunfar. La cuarta y última forma La Sacudida la cual lleva a un estado de energía que hace que la persona efectúe la tarea.

**La teoría de la eficiencia** se origina en los años 50, cuando Tjalling C. Koopmans y Gerard Debreu en 1951 empiezan sus investigaciones relacionando el análisis de producción y recursos empresariales. En 1957 Michael J. Farrell, basado en los trabajos de Koopmans y Debreu, estudió la forma de calcular la eficiencia, dividiéndola en asignativa y eficiencia técnica. Similarmente, Abraham Charnes, Edward Rhodes y William Cooper inspirados en las investigaciones de Farrell, dan comienzo al Análisis Envolvente de Datos o Data Envelopment Analysis (DEA), herramienta utilizada en esta investigación para calcular la eficiencia de las terminales portuarias de contenedores. (Gutierrez Ortiz, 2010)

En un punto de vista a largo plazo la eficiencia conlleva la incrementación del beneficio y la disminución de los costos. Farrell (1957) citado por Navarro (2005) fue el primero en implantar el marco teórico básico para medir y estudiar la eficiencia. Propuso que se visualice la eficiencia desde un punto de vista real y no ideal, donde cada unidad o firma productiva fuese evaluada en relación a otras tomadas de un grupo homogéneo y representativo. De este modo, el nivel de la eficiencia será relativa y no absoluta, donde el valor agregado de eficiencia para una firma determinada corresponde a una expresión de la desviación observada respecto a aquellas consideradas como eficientes.

El autor dividió a la eficiencia en dos elementos: eficiencia asignativa y eficiencia técnica. El resultado de ambas eficiencias proporciona una medida de la eficiencia económica, esto quiere decir que la sociedad debe aumentar en términos dinámicos sus beneficios empezando de los escasos recursos que tiene. Primer componente La Eficiencia Técnica Trillo (2002) explica que el estudio de la productiva o eficiencia técnica dirige su interés en el uso del capital o los recursos humanos en la elaboración de uno o varios bienes y servicios. Es decir, manipula unidades físicas quedando fuera el estudio de precios o costos de producción. El segundo componente La Eficiencia asignativa Bosch, E Navarro y Giovagnoli (1999) menciona que se entiende por eficiencia asignativa que las señales de precios deben ser eficiente en términos económicos, es decir, deben aproximarse a una asignación óptima de Pareto. Existe cuando el administrador de una unidad productiva ha sabido no sólo alcanzar el conjunto fronterero de producción, sino también lo hizo eligiendo aquella combinación de factores que le permite reducir los costos incurridos para un nivel de producción.

**La teoría de la producción** es el mundo de la microeconomía que estudia el proceso de creación de bienes y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de la población, esta es efectuada por las empresas mayormente, pero también existen servicios como la educación, prestadas por organizaciones públicas como privadas. (Godoy, 2012)

Según Godoy (2012) autora de la tesis “Análisis Económico de la Teoría de la Producción y especialista en teoría económica, toda organización considera su eficiencia económica a través de criterios fundamentados en la aplicación de una fórmula básica: “Dividir el tamaño de productos final entre los recursos utilizados para su fabricación en términos de costos”; es decir, primeramente determinaremos la mano de obra, valor de los insumos y bienes de capital que participan en la producción de los productos. Luego se calcula la cantidad de rubros terminados y se realiza la división.

Como resultado tendremos la base de estimación, sumándole otros costos tendremos el valor total de cada uno de los productos terminados. La media de producción se hallará al dividir producción total entre insumos variables.

### III. METODOLOGÍA

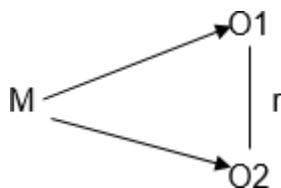
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio será aplicada, es la utilización de los conocimientos en la práctica para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general. Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p. 6)

El diseño será no experimental pues no se manipularán las variables de proceso de reclutamiento, rotación de personal, planeación de recursos humanos, el reclutamiento, la selección, así como las causas asociadas a las políticas empresariales, causas relacionadas a los factores motivacionales y las causas relacionadas a la cultura y clima organizacional, como comenta Heinemann este proyecto de investigación indica que en el proceso no tendrá manipulación de variables, se realizará un análisis de la problemática en su campo para las respectivas observaciones. (Heinemann, 2019, pág. 52)

La investigación desarrollará una recolección de datos en un periodo preciso lo cual será el 2022 sobre proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de facturación, Plaza Veá Cusco; pues Hernández y Mendoza indican la investigación se basa en recolectar datos en un tiempo puntual y único, nombrado las variables y examinar el nivel de relación en un momento determinado. (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 85)

La investigación será de nivel correlacional ya que busca encontrar la relación entre las variables. El objetivo es encontrar relación entre variables. (Baena, 2016, pág. 110)



Donde:

M = Muestra

O1: Variable 1 (Proceso de reclutamiento)

O2: Variable 2 (Rotación de personal)

r: Correlación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Descrito a la creación que puede dar propiedad, variaciones y cambios, puede ser observada y medida.

Primera Variable: Proceso de reclutamiento.

Segunda Variable: Rotación de personal.

## Cuadro de operacionalización de Variables

Proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de Facturación, Plaza Vea Cusco, 2022.

Variables	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>V1:</b> <b>Proceso de reclutamiento</b>	<b>de</b> El reclutamiento es aquel proceso para atraer a los individuos de forma oportuna, en cantidades suficientes así mismo con las apropiadas cualidades de forma que puedan ocupar los cargos disponibles dentro de una empresa. (Mondy, 2010)	Todas las organizaciones requieren personas para ejecutar el trabajo que producirá los bienes o servicios que ofrecen, el proceso de reclutamiento involucra tres tareas: la planeación de recursos humanos, el reclutamiento y la selección. (Robbins & Coulter, 2014)	La planeación de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de los recursos humanos actuales</li> <li>• Satisfacción de las futuras necesidades de recursos humanos</li> </ul>
			El reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización</li> <li>• Identificación</li> <li>• Atracción de candidatos capaces</li> </ul>
			La selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de selección válidos y confiables</li> <li>• Herramientas de selección</li> <li>• Descripciones realistas del puesto de trabajo</li> </ul>
<b>V2:</b> <b>Rotación personal</b>	<b>de</b> La rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar según Robbins (1998:343) quien fue citado por Cabrera et al. (2011)	Según Cubillos et al. (2017) la percepción de la alta rotación del personal constituye una ineficiencia en cuanto a la retención del talento humano, originada por diversas causas. Por lo que se propone 3 categorías de causas que originan la rotación del personal: Causas asociadas a las políticas organizacionales; Causas asociadas a los factores motivacionales; Causas asociadas a la cultura y clima organizacional.	Causas asociadas a las políticas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones del empleo</li> <li>• Política salarial</li> <li>• Ascensos y movilidad interna</li> </ul>
			Causas asociadas a los factores motivacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad en el empleo</li> <li>• Remuneración y beneficios</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Plan de carrera</li> </ul>
			Causas asociadas a la cultura y clima organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo para la vida familiar</li> <li>• Valores compartidos</li> <li>• Estilo de liderazgo</li> <li>• Relaciones de poder</li> <li>• Temor a la autoridad</li> <li>• Estrés laboral</li> </ul>

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Vara (2016) la población hace referencia a un grupo de personas que tienen una o más características en común quienes se encuentran en un mismo lugar y se modifican en un lapso de tiempo. Para la investigación, la población estará compuesta por 45 trabajadores del área de facturación, Plaza Veá Cusco en el periodo 2022. Siendo de mucha relevancia el estudio de esta población para la investigación.

Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que la muestra es un subconjunto de la población de donde se recogerá información, que caracterizará de mejor manera a la población, en quienes se aplicará un cuestionario. En tal sentido la muestra censal estará conformada por 45 trabajadores del área de facturación, Plaza Veá Cusco, 2022

Dada la naturaleza del estudio el tipo de muestreo será no probabilístico, solo se considerará a un sub grupo de acuerdo a la labor que desempeñen, los que estarán dentro del área de facturación, Plaza Veá Cusco, el cual llegan a un total de 45 colaboradores, por lo tanto, la muestra será censal, es decir se consideró al 100% del personal laboral en mención. Nos menciona menciona Hernández (2018), muestra censal es cuando tomamos a toda la población.

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

Se utilizará la encuesta como técnica de aplicación. Según Hernández et al. (2016), la encuesta es la método aplicado a la muestra del estudio, donde se utilizaran acción de interrogación, con el fin de obtener resultados que ayuden al estudio. (p. 70)

El instrumento que se utilizará será el cuestionario, el cual estará compuesto por preguntas estructuradas y cerradas, que seguirán una secuencia establecida.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizará un cuestionario de interrogantes con la escala de Likert, donde se realizará una serie de preguntas, para encontrar los niveles correspondientes a cada variable, luego se plasmara el resultado sin ser manipulado.



Después de aceptada la solicitud emitida a la institución para la aplicación de dichos instrumentos, se procederá con la realización de recopilación de datos en el área de facturación, Plaza Vea Cusco.

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

Los datos se procesarán por el programa SPSS Vr. 25, que nos permitirá ubicar resultados en tablas y figuras.

Análisis descriptivo: Se realizará comparaciones estadísticas y numéricas, los resultados obtenidos se presentarán en figuras y tablas, en relación con cada variable y dimensión.

Análisis inferencial: Se afirmará o rechazará la hipótesis planteada por la contrastación mediante prueba chi-cuadrado en relación a las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

En relación al aspecto ético de la Universidad César Vallejo tiene como fin exigir estándares científicos de las investigaciones realizadas, dando veracidad tanto al producto científico como para los investigadores que la realizaron. (UCV, 2017)

Se guardará completo anonimato de los participantes de las encuestas que se realizaron, respetando las respuestas conseguidas. Gonzales (2016)

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Desarrollo de los objetivos

Para la contratación se consideró los siguientes criterios de relación, según el coeficiente de Spearman.

**Tabla 1**

*Contrastación de hipótesis.*

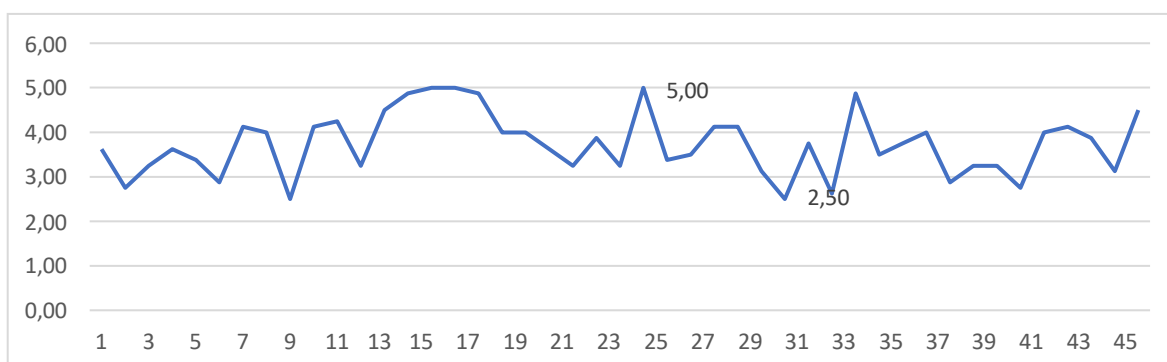
VALOR	CRITERIO
$R = 1.00$	Relación perfecta positiva
$0.90 \leq r < 1.00$	Relación muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Relación alta
$0.40 \leq r < 0.70$	Relación moderada
$0.20 \leq r < 0.40$	Relación muy baja
$R = 0.0$	Relación nula
$R = -1.00$	Correlación negativa perfecta

Nota. Criterios de relación.

**Respecto al objetivo específico (1) Determinar el impacto del proceso de reclutamiento.**

**Figura 1**

*El Impacto del Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados en el Área de Facturación, Plaza Vea Cusco, 2022.*



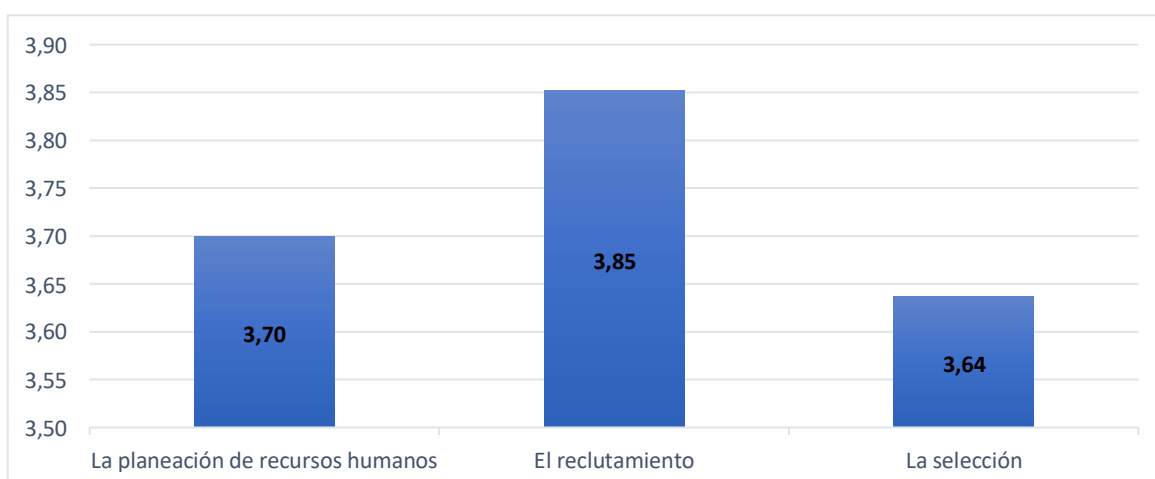
### Interpretación:

Podemos deducir que el nivel máximo esta en 5 “Muy alta”, mientras que el mínimo es 2.50 “Regular”. Así mismo el promedio es 3.73; que equivale a una categoría “Alta” del proceso de reclutamiento de dicha institución mencionada en el título de la figura. También la moda es 4.00 y el equivalente a la mediana con un valor de 4 que podemos interpretarlo que el 60% de los encuestados tuvieron un nivel de percepción  $> 4$  y el otro 40%  $< 4$ .

El grado de confiabilidad con la que se hace esta afirmación es de 95%, el grado de equivocarse por nivel de significancia es de 5%.

### Figura 2

*El Impacto del Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados por cada una de las Dimensiones de la Variable, Plaza Vea Cusco, 2022.*



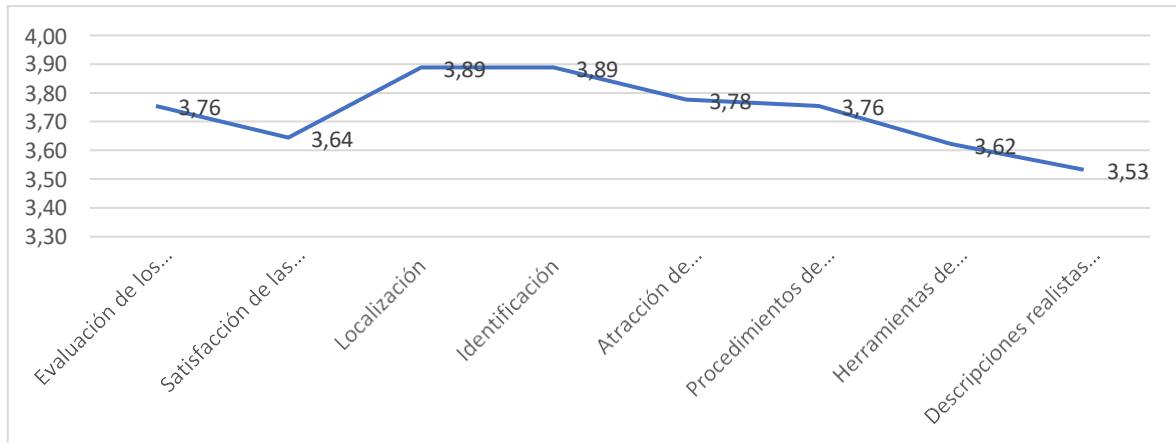
### Interpretación:

Podemos deducir que el nivel máximo del proceso de reclutamiento es de 3.85 en la dimensión el reclutamiento y el nivel más bajo en la dimensión la selección con un valor de 3.64

El grado de confiabilidad con la que se hace esta afirmación es de 95%, el grado de equivocarse por nivel de significancia es de 5%.

**Figura 3**

*El Impacto del Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados por cada uno de los Indicadores de la Variable, Plaza Vea Cusco, 2022.*



**Interpretación:**

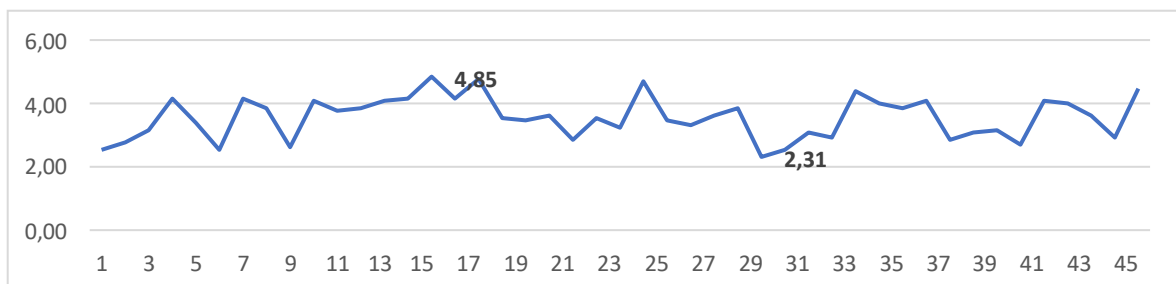
En la figura 3, se muestra con el nivel muy alto los indicadores Localización e Identificación con 3.89 respectivamente, y por el contrario se aprecia al indicador Descripciones realistas del puesto de trabajo con 3.53, donde los trabajadores tienen bajo impacto del proceso de reclutamiento.

El grado de confiabilidad con la que se hace esta afirmación es de 95%, el grado de equivocarse por nivel de significancia es de 5%.

**Respecto al objetivo específico (2) Determinar el nivel de rotación de personal.**

**Figura 4**

*Nivel de Rotación del Personal en la Muestra de 45 Encuestados en el Área de Facturación, Plaza Vea Cusco, 2022.*



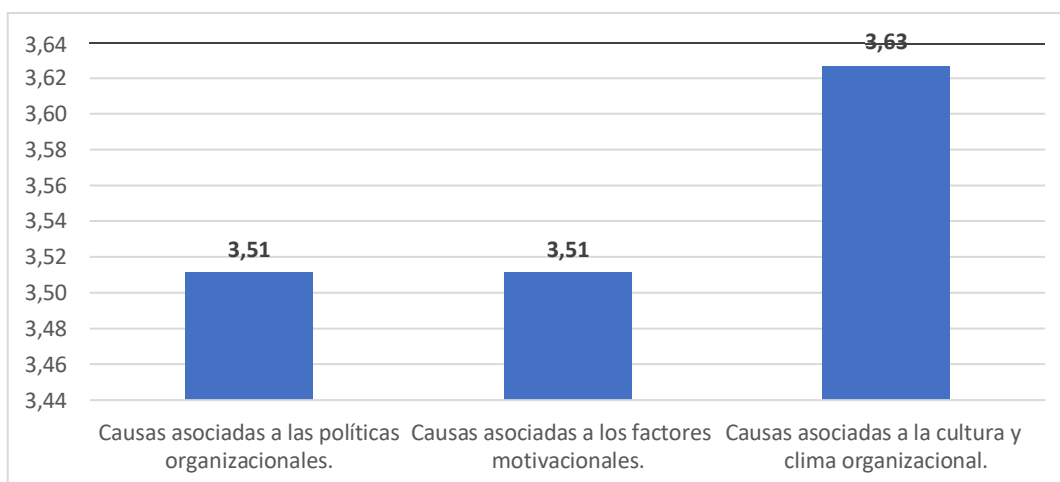
### Interpretación:

Podemos deducir que el nivel máximo esta en 4.85 “muy alta”, mientras que el mínimo es 2.31 “baja”. Así mismo el promedio es 3.56; que equivale a una categoría “Alta” de rotación de personal de dicha institución mencionada en el título de la figura. También la moda es 4 y el equivalente a la mediana con un valor de 4 que podemos interpretarlo que el 60% de encuestados tuvieron un nivel de percepción  $>$  a 4 y el otro 40%  $<$  4.

El grado de confiabilidad con la que se hace esta afirmación es de 95%, el grado de equivocarse por nivel de significancia es de 5%.

### Figura 5

*Nivel de Rotación de Personal en la Muestra de 45 Encuestados por cada una de las Dimensiones de la Variable, Plaza Vea Cusco, 2022.*



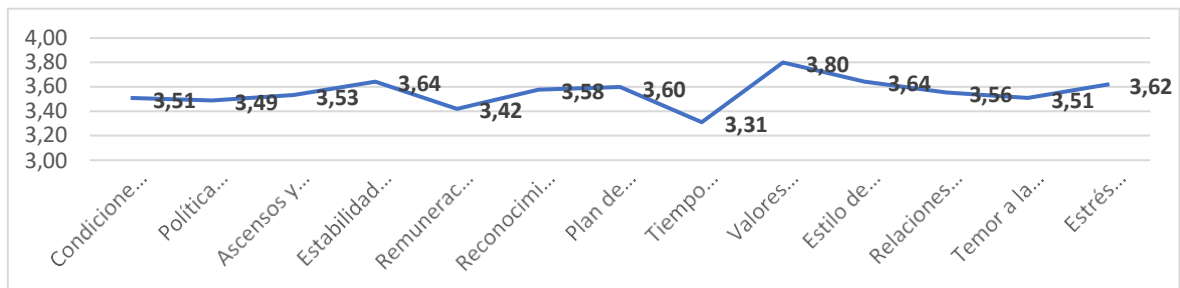
### Interpretación:

Podemos deducir que el nivel máximo de proceso de reclutamiento es de 3.63 en la dimensión Causas asociadas a la cultura y clima organizacional, y los más bajos son Causas asociadas a las políticas organizacionales y Causas asociadas a los factores motivacionales, con un valor de 3.51 respectivamente.

El grado de confiabilidad con la que se hace esta afirmación es de 95%, el grado de equivocarse por nivel de significancia es de 5%.

**Figura 6**

*Nivel de Rotación de Personal en la Muestra de 45 Encuestados por cada uno de los Indicadores de la Variable, Plaza Veá Cusco, 2022.*



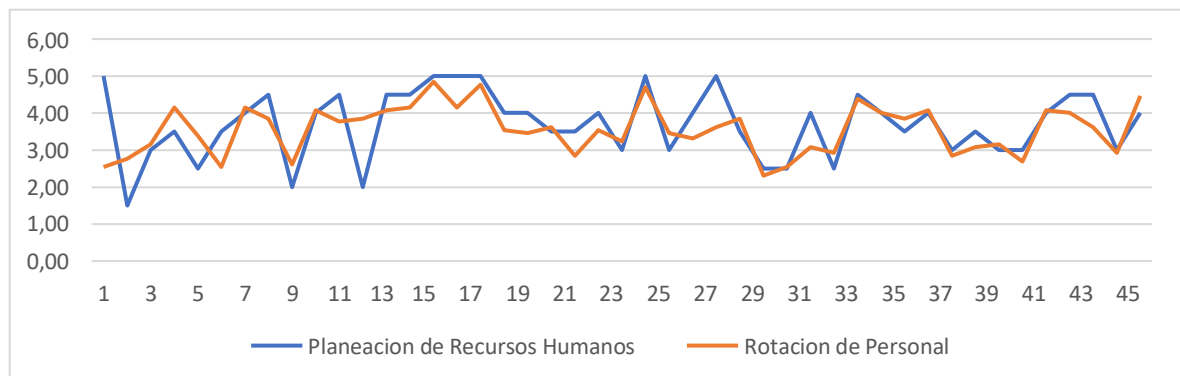
**Interpretación:**

En la figura 6, se muestra con el nivel muy alto el indicador Valores compartidos con 3.80 y por el contrario se aprecia al indicador Tiempo para la vida familiar con 3.31, donde los trabajadores tienen bajo nivel de rotación de personal. El grado de confiabilidad con la que se hace esta afirmación es de 95%, el grado de equivocarse por nivel de significancia es de 5%.

**Respecto al objetivo específico (3) Estimar el nivel de la dimensión de la planeación de recursos humanos con la rotación del personal.**

**Figura 7**

*Nivel de la Dimensión la Planeación de Recursos Humanos en la Muestra de 45 Encuestados con la variable Rotación de Personal, Plaza Veá Cusco, 2022.*



**Tabla 2**

*Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre La Planeación de recursos humanos y la Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022.*

<i>Relación de la dimensión La Planeación de recursos humanos y la variable Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022.</i>		<i>La_planeación_de_recursos_hu manos</i>	<i>Rotación_de _personal</i>
Rho de	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Spearman	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

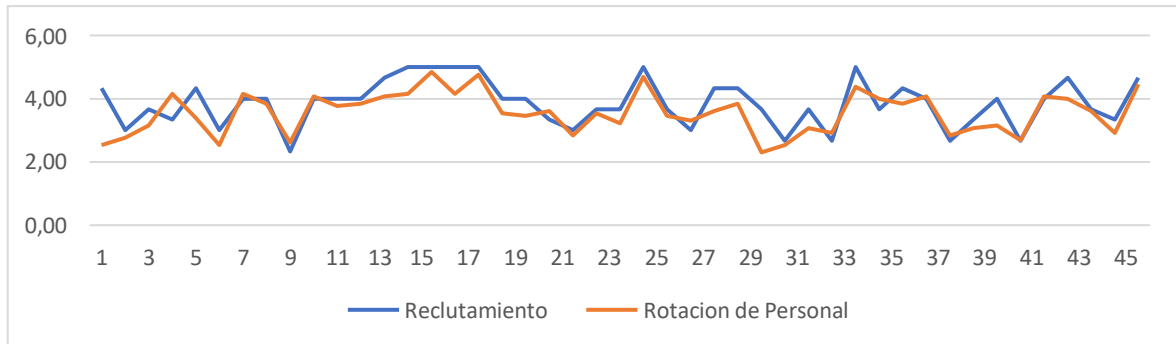
### **Interpretación:**

Existe una correlación de 0.642 o también que el 64.2% de los datos están relacionados. Esta aseveración se realiza con un nivel de error de 1% o dicho de otro modo con una probabilidad de acertar de 99%. Mientras una variable incrementa la otra también lo hace. Por cada unidad categórica que incrementa la **Rotación de personal**; la percepción de **La planeación de recursos humanos** lo hace en 0.642 de unidad categórica. El nivel de Correlación es Moderada.

**Respecto al objetivo específico (4) Estimar el nivel de la dimensión el reclutamiento con la rotación del personal.**

**Figura 8**

*Nivel de la Dimensión de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados con la Variable Rotación de Personal, Plaza Veá Cusco, 2022.*



**Tabla 3**

*Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre El Reclutamiento y la Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022.*

<i>Relación de la dimensión Reclutamiento y la variable Rotación de personal, Plaza Veá Cusco, enero 2022.</i>		El_reclutamiento	Rotación_de_personal
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Rotación_de_personal	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

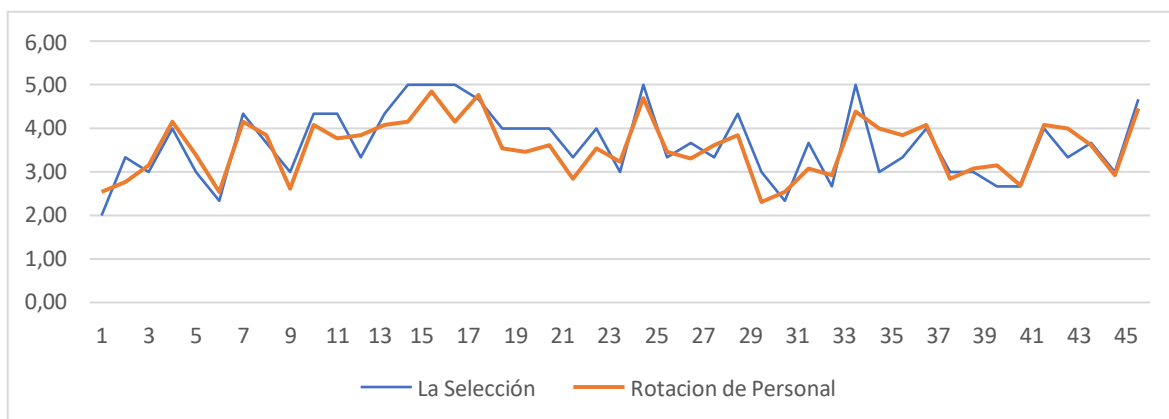
Existe una correlación de 0.752 o también que el 75.2% de los datos están relacionados. Esta aseveración se realiza con un nivel de error de 1% o dicho de otro modo con una probabilidad de acertar de 99%. Mientras una variable incrementa la otra también lo hace. Por cada unidad categórica que incrementa la **Rotación de personal**; la percepción de **El reclutamiento** lo hace en 0.752 de unidad categórica. El nivel de Correlación es Alta.



**Respecto al objetivo específico (5) Estimar el nivel de la dimensión de la selección con la rotación del personal.**

**Figura 9**

*Nivel de la Dimensión la Selección en la Muestra de 45 Encuestados con la variable Rotación de Personal, Plaza Vea Cusco, 2022.*



**Tabla 4**

*Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre La Selección y la Rotación de personal, Plaza Vea Cusco, enero 2022.*

<i>Relación de la dimensión La selección y la variable Rotación de personal, Plaza Vea Cusco, enero 2022.</i>		La_selección	Rotación_de_personal
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Rotación_de_personal	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

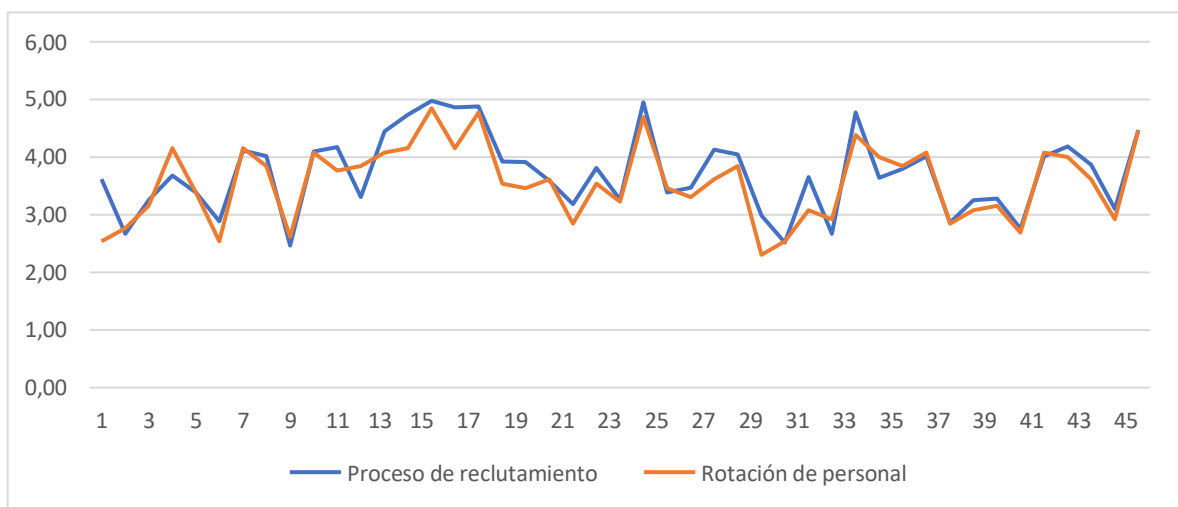
Existe una correlación de 0.85 o también que el 85% de los datos están relacionados. Esta aseveración se realiza con un nivel de error de 1% o dicho de otro modo con una probabilidad de acertar de 99%. Mientras una variable incrementa la otra también lo hace. Por cada unidad categórica que incrementa la

**Rotación de personal;** la percepción de **La selección** lo hace en 0.85 de unidad categórica. El nivel de Correlación es Alta.

**Respecto al objetivo específico (6) Contrastar la Hipótesis de relación del nivel del Proceso de reclutamiento con la Rotación de personal.**

**Figura 10**

*Nivel de la variable Proceso de Reclutamiento en la Muestra de 45 Encuestados con la variable Rotación de personal*



**Tabla 5**

Correlación de Spearman en la Muestra de 45 Encuestados entre Proceso de Reclutamiento y la Rotación de personal, Plaza Vea Cusco, enero 2022.

Relación de la variable Proceso de reclutamiento y la variable Rotación de personal, Plaza Vea Cusco, enero 2022.		Proceso_de_reclutamiento	Rotación_de_personal
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,892**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

Existe una correlación de 0.892 o también que el 89.2% de los datos están relacionados. Esta aseveración se realiza con un nivel de error de 1% o dicho de otro modo con una probabilidad de acertar de 99%. Mientras una variable incrementa la otra también lo hace. Por cada unidad categórica que incrementa la ***Rotación de personal***; la percepción del **Proceso de reclutamiento** lo hace en 0.892 de unidad categórica. El nivel de Correlación es Alta.

## V: DISCUSIÓN

En este apartado capitular presentamos la confrontación de los resultados con los antecedentes, también con las teorías que acompañan esta investigación: (a) Confirmar o refutar el resultado de los antecedentes recabados, contrastando con los resultados que se obtuvieron en la presente investigación, (b) Confirmar o refutar las teorías presentadas en la introducción y, (c) Demostrar si acaso existieron limitantes que puedan o pudieran en los hallazgos del trabajo de investigación.

**Respecto al objetivo específico (a) Determinar el impacto del proceso de reclutamiento en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022:** La percepción del impacto del proceso de reclutamiento es “alto” y equivale a 3.73, así mismo el 60% de los encuestados tuvieron un nivel de percepción  $> 4$  y el otro 40%  $< 4$ , debido que calificaron como alto el nivel del proceso de reclutamiento. En relación con lo acotado Bretones & Rodriguez (2008), En la revista científica nacional Recursos Humanos en su artículo: Reclutamiento, selección de personal, acogida e integración, señaló: La importancia en dicho proceso es el número de personas necesarias y suficientes para cada puesto, no siempre es bueno alargar y/o aumentar el número de participantes, ya que en un número reducido y con los filtros (CV, disponibilidad, etc.) adecuados se podría encontrar al candidato idóneo. Venegas (2020), en su Tesis titulado “*Estrategias de reclutamiento para mejorar la selección de personal para la empresa G4S Logística & Tecnología Perú S.A.*” cuyo objetivo fue Plantear Estrategias de Reclutamiento de Personal para mejorar la selección de trabajadores para la empresa G4S Logística & Tecnología Perú – Lima 2020, para lo cual se usó el cuestionario a 64 colaboradores de la empresa, de acuerdo a ello se concluyó: No existe adecuada relación entre la selección de personal y reclutamiento, los colaboradores desconocen políticas institucionales, existe indiferencia ante los objetivos de la empresa. La teoría del trabajo en equipo confirma los resultados obtenidos.

**Respecto al objetivo específico (b) Determinar el nivel de rotación en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022:** La percepción del nivel de rotación es “alto” y equivale a 3.56, así mismo el 60% de los encuestados tuvieron

un nivel de percepción  $> 4$  y el otro  $40\% < 4$ , debido que calificaron como alto el nivel de la rotación. En relación con lo acotado Rodríguez, España (2019), en la revista de la Universidad Militar Nueva Granada, artículo Estrategias de atracción y retención del talento humano para reducir la rotación del personal, señalo: A causa de la rotación, la gestión del talento humano como el funcionamiento y regulación fueron afectadas, malas políticas, inexistente planeación, etc. La teoría clásica de la administración 14 principios de Henri Fayol, 1916, en su libro “Administration industrielle et générale”, El treceavo principio La Estabilidad del colaborador, existirá una prudente permanencia del colaborador en su puesto laboral. La Rotación tiene un resultado desfavorable en la eficiencia de la empresa. Cuanto más tiempo un colaborador se mantenga en su puesto, mejor para la organización. La teoría del trabajo en equipo confirma los resultados obtenidos.

**Respecto al objetivo específico (c) Estimar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de planeación de recursos humanos con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022:** La relación que presentan la dimensión planeación de recursos humanos es “moderada” relación con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.642 correlación de Spearman que indica 64.2% de relación, que significa que mientras una variable se incrementa, la otra también. En relación con lo acotado El presidente del directorio de la APERHU, revista Consultora de Proyectos – Ipsos Loyalty Perú, artículo: Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta. A nivel Latinoamérica el Perú tiene la tasa más elevada de rotación de personal (Perú con 18%; y 5% a 10% de Latinoamérica), por tanto la rotación de personal causa mayor inversión a las organizaciones. Según Cubillos et al. (2017) la percepción de la alta rotación del personal constituye una ineficiencia en cuanto a la retención del talento humano. La teoría clásica de la administración 14 principios de Henri Fayol, 1916, en su libro “Administration industrielle et générale”, El treceavo principio La Estabilidad del colaborador, existirá una prudente permanencia del colaborador en su puesto laboral. La Rotación tiene un resultado desfavorable en la eficiencia de la empresa. Cuanto más tiempo un colaborador se mantenga en su puesto, mejor para la organización. La teoría del trabajo en equipo confirma los resultados obtenidos.

**Respecto al objetivo específico (d) Relacionar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022:** La relación que presenta la dimensión reclutamiento es “alta” relacionada con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.752 correlación de Spearman que indica 75.2% de relación, que significa que mientras una variable se incrementa, la otra también. En relación con lo acotado Lata, Mohamed, Jan, & Memon, EE.UU, 2021, En la revista Global Business and Organizational Excellence en su artículo titulado: The nexus of physical, cognitive, and emotional engagement with academic staff turnover intention: The moderating role of organizational politics nos menciona que: El reclutamiento del talento humano es de suma importancia a nivel mundial, ya que aumenta el correcto progreso de los objetivos de la empresa y la rotación del personal es la fluctuación del personal en el que por el volumen tenían que ingresar y salir de una determinada organización. La intención de dejar un trabajo agrava el comportamiento de rotación de un empleado. La teoría clásica de la administración 14 principios de Henri Fayol, 1916, en su libro “Administration industrielle et générale”, El treceavo principio La Estabilidad del colaborador, existirá una prudente permanencia del colaborador en su puesto laboral. La Rotación tiene un resultado desfavorable en la eficiencia de la empresa. Cuanto más tiempo un colaborador se mantenga en su puesto, mejor para la organización. La teoría del trabajo en equipo confirma los resultados obtenidos.

**Respecto al objetivo específico (e) Identificar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022.** La relación que presenta la dimensión selección es “alta” relacionada con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.85 correlación de Spearman que indica 85% de relación, que significa que mientras una variable se incrementa, la otra también. En relación con lo acotado Caldera, Arredondo, & Zarate, Brasil, 2019, En la Revista Ibero-Americana de Estrategia, en su artículo: Rotación de personal en la industria hotelera en el Estado de Guanajuato, México, señalo: La rotación de personal es de suma importancia, ya que indicará con efectividad el correcto desarrollo de las organizaciones. Esta rotación de personal será entendida como la cantidad del

personal que entrara y saldrá de la planilla ya sea de forma involuntaria como voluntaria. Entre los países que más desarrollaron este sistema con la finalidad de conseguir a los trabajadores adecuados para el trabajo, invirtiendo un promedio de 2.014 dólares por proceso de selección y unos 29 días de duración, una cifra mucho mayor a comparación de otros países latinoamericanos e incluso Estadounidenses y Asiáticos. Sánchez (2020) en su tesis titulado “Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito” el cual tuvo como objetivo establecer si la implementación de un diseño reclutamiento y selección por competencias influye la rotación de personal en la empresa Sepronac Cía. Ltda. En el cual se llega la conclusión de que los procesos de selección y reclutamiento si influirán en los índices de rotación del personal. Se probó que el índice de rotación de personal durante el primer semestre durante el año 2018 tendrá un promedio del 6.89%, lo cual corresponderá a 120 trabajadores mensuales (tanto contratados como desvinculado). En tano al año 2019 los índices de rotación disminuyeron a un 2.8%. Robbins (1998:343) Podría generar un problema la rotación, el impacto serio subida de costos, nueva capacitación, selección y reclutamiento, no es posible eliminar la rotación, pero si minimizarla. Citado por Cabrera et al. (2011). La teoría del trabajo en equipo confirma los resultados obtenidos.

**Respecto al objetivo específico (f) Contrastar la hipótesis de relación del nivel del proceso de reclutamiento con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.** La relación que presenta la variable proceso de reclutamiento es “alta” relacionada con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.892 correlación de *Spearman* que indica 89.2% de relación, que significa que mientras una variable se incrementa, la otra también. En relación con lo acotado Solís (2015) en su tesis titulada “Selección de personal por competencias y rotación de personal en los colaboradores de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua” el cual tuvo como objetivo investigar como la incorrecta Selección de Personal por competencias influye en la Rotación de Personal en los trabajadores de la empresa REPREMARVA. Donde la autora concluyo que la ausencia del procedimiento de inducción a sus responsabilidades y funciones hará que el personal nuevo no

reconozca correctamente sus actividades y por lo cual este falle en realizarlas. La teoría clásica de la administración 14 principios de Henri Fayol, 1916, en su libro "Administration industrielle et générale", El treceavo principio La Estabilidad del colaborador, existirá una prudente permanencia del colaborador en su puesto laboral. La Rotación tiene un resultado desfavorable en la eficiencia de la empresa. Cuanto más tiempo un colaborador se mantenga en su puesto, mejor para la organización. La teoría del trabajo en equipo confirma los resultados obtenidos.



## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones son las que responden a las interrogantes de la investigación, asimismo como los objetivos y finalmente ratifican, validan, aceptan o rechazan a las hipótesis planteadas.

### **Respecto al objetivo (1) Determinar el impacto del proceso de reclutamiento en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.**

Se concluye que el promedio es 3.73, "alto". Respecto a la interrogante *¿Cuál es el nivel de proceso de reclutamiento del área de facturación Plaza Veá Cusco, 2022?* El nivel es "Alta". Respecto a la H<sub>1</sub>: *"Existe impacto directo del proceso de reclutamiento en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022"*. Se acepta.

### **Respecto al objetivo (2) Determinar el nivel de rotación en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.**

Se concluye que el promedio es 3.56, "alto". Respecto a la interrogante: *¿Cuál es el nivel de rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?* El nivel es "alta". Respecto a la H<sub>2</sub>: *"El nivel de rotación del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es alta"*. Se acepta.

### **Respecto al objetivo (3) Estimar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de planeación de recursos humanos con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.**

Se concluye que: La relación que presentan la dimensión planeación de recursos humanos es "moderada" relación con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.642 correlación de *Spearman* que indica 64.2% que significa que tienen alta intensidad de relación, y las dos variables varían en la misma dirección. Respecto a la interrogante *¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la planeación de recursos humanos con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?* El nivel es "Moderada". Respecto a la H<sub>3</sub>: *"La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de planeación de recursos humanos con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es directa"*. Se acepta.

***Respecto al objetivo (4) Relacionar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.***

Se concluye que: La relación que presenta la dimensión reclutamiento es “alta” relacionada con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.752 correlación de *Spearman* que indica 75.2%, que significa que tienen alta intensidad de relación, y las dos variables varían en la misma dirección. Respecto a la interrogante *¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase del reclutamiento con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?* El nivel es “Alto”. Respecto a la H<sub>4</sub>: *“La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es directa”*. Se acepta.

***Respecto al objetivo (5) Identificar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.***

Se concluye que: La relación que presenta la dimensión selección es “alta” relacionada con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.85 correlación de *Spearman* que indica 85%, que significa que tienen alta intensidad de relación, y las dos variables varían en la misma dirección. Respecto a la interrogante: *¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?* El nivel es “alta”. Respecto a la H<sub>5</sub>: *“La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es directa”*. Se concluye que se acepta.

***Respecto al objetivo (6) Contrastar la hipótesis de relación del nivel del proceso de reclutamiento con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.***

Se concluye que: La relación que presenta la variable proceso de reclutamiento es “alta” relacionada con la variable rotación de personal, con un coeficiente de 0.892 correlación de *Spearman* que indica 89.2% que significa que tienen alta intensidad de relación, y las dos variables varían en la misma dirección.

Respecto a la interrogante: *¿Cuál es la contratación de hipótesis de relación del nivel del proceso de reclutamiento con la rotación del personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?* El nivel es "alta". Respecto a la H<sub>6</sub>: *"El nivel de relación del proceso de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es alta"*. Se acepta.

## VII. RECOMENDACIONES

En este capítulo se elabora considerando el diseño de la investigación, hipótesis nuevas, nuevos problemas y señalando a quien se recomienda considerando su jerarquía.

### **1. Respecto al diseño de la investigación dirigido a futuros investigadores del campo de la Administración.**

Podríamos enfocar en un nuevo diseño; es decir pasar de un diseño no experimental a otro experimental manteniendo las mismas variables *Proceso de reclutamiento y rotación de personal*. Aquí tendríamos otro enfoque para comparar con el diseño de la presente investigación

### **2. Respecto a nuevos problemas dirigido a futuros investigadores del campo de la Administración.**

Se recomienda plantear problemas desde el punto de vista descriptivo tales como describir cada una de las dimensiones de cada una de las variables a fin de cuantificar el nivel o la métrica que midan el *Proceso de reclutamiento y Rotación de personal*.

### **3. Respecto a nueva hipótesis dirigido a futuros investigadores del campo de la Administración**

Se recomienda plantear hipótesis desde *“Existe impacto directo del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022”* a *“Hay impacto directo del Proceso de reclutamiento en la Rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022”*.

#### **4. Respecto a los hallazgos de la investigación dirigido al gerente de la empresa**

Se recomienda mejorar o mantener los niveles del *Proceso de reclutamiento y rotación de personal*. Si los niveles están por debajo del promedio es una oportunidad de incrementarlo. Si son regulares es una oportunidad para mejorarlos y si son buenos los niveles es conservar la gestión del “*Proceso de reclutamiento*” para obtener resultados competitivos. En este caso los niveles son “altos”. La relación 0.892 o 89.2% Valida la gestión que si mejoramos una variable va a tener un alto impacto en la otra variable. Por ello recomendamos gestionarlas desde el punto de vista gerencial.

Por lo tanto, una Propuesta: “*Plan de gestión de proceso de reclutamiento y rotación del personal*” sería una efectiva recomendación para la empresa Plaza Vea Cusco.

## REFERENCIAS

- Alache, P. (27 de febrero de 2019). Obtenido de [desafios.pwc.pe: https://desafios.pwc.pe/somos-el-noveno-pais-mas-rigido-de-la-region-en-materia-laboral/](https://desafios.pwc.pe/somos-el-noveno-pais-mas-rigido-de-la-region-en-materia-laboral/)
- Baena, G. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico : Grupo Editorial Patria.
- Bosch, E., & Navarro, A. y. (1999). *Eficiencia Técnica y Asignativa en la Distribución de Energía Eléctrica: El Caso de EPE SF*. Asociación Argentina de Economía Política . La Plata: Asociación Argentina de Economía Política .
- Bretones, F., & Rodriguez, A. (2008). Reclutamiento, selección de personal, acogida e integración. *Recursos Humanos*, 101-134.
- Cabrera, A., Ledezma, M., & Rivera, N. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Contexto. Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*, 83-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Caldera, D., Arredondo, M., & Zarate, L. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el Estado de Guanajuato, Mexico. *Revista Ibero-Americana de Estrategia*, 615-629. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/331267304006.pdf>
- Cifuentes Cadena, T. (2017). *ANÁLISIS DE FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DEL RUBRO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Santiago: Economía y Finanzas Universidad de Chile.
- Costello, H., Cooper, C., Marston, L., & Livingston, G. (2019). Burnout in UK care home staff and its effect on staff turnover: MARQUE English national care home longitudinal survey. *Oxford University Press on behalf of the British Geriatrics Society*, 74-81. Obtenido de [https://watermark.silverchair.com/afz118.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooa n9kkhW\\_Ercy7Dm3ZL\\_9Cf3qfKAc485ysgAAAscwggLDBgkqhkiG9w0BBwagggK0MIICsAIBADCCAqkGCSqGSIb3DQEHATAeBgIghkgBZQMEAS4wEQQMnjjHD1sRtztHKL-QAgEQgIICerzAA9Dbi2qYcDoTxYpn7FoPBQuoaceIKh8g8bcHZFjurt\\_c](https://watermark.silverchair.com/afz118.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooa n9kkhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAAscwggLDBgkqhkiG9w0BBwagggK0MIICsAIBADCCAqkGCSqGSIb3DQEHATAeBgIghkgBZQMEAS4wEQQMnjjHD1sRtztHKL-QAgEQgIICerzAA9Dbi2qYcDoTxYpn7FoPBQuoaceIKh8g8bcHZFjurt_c)

- Cruzado, S. (2015). Mejora del proceso de reclutamiento y selección para incrementar el desempeño del personal. *INGnosis Revista de Investigación Científica*, 2(1), 117-135. Obtenido de <http://181.224.246.204/index.php/INGnosis/article/view/1978/1675>
- Cubillos Calderon, C. H., Reyes Parga, M. A., & Londoño Betancourt, M. T. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área comercial de una Gran Superficie. *Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*, 58-66.
- Cubillos Calderon, C. H., Reyes Parga, M. A., & Londoño Betancourt, M. T. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *FACCEA*, 52-64.
- Delgado, S., Lopez, V., & Moreno, L. (2017). Impacto del clima organizacional en la rotación del personal: Evidencia en sector desarrollo de software. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 49-61. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2916924](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916924)
- Díaz Bances, E. D., Vílchez Vallejos, J. O., & Vásquez Huatay, K. C. (2019). Selección de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el sector hotelero - Chiclayo, Lambayeque, Perú. *Revista de Ciencia y Tecnología para el desarrollo*, 5(10), 77-84.
- Dwayne, W. (2008). *Recruitment, retention, and turnover of police personnel*. Illinois: Charles C Thomas Publisher.
- Eby, L., Burk, H., & Maher, C. (2010). How serious of a problem is staff turnover in substance abuse treatment? A longitudinal study of actual turnover. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 264-271. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsat.2010.06.009>
- Espinoza, D., Cordova, E., & Silva, E. (2021). Incidencia de la selección de personal en el desempeño docente en la UNSM-T, 2020. *Horizonte Empresarial*, 447-461.
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. *USDG*, 1-4.
- Farrell, M. J. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society*. En M. J. Farrell, *The Measurement of Productive Efficiency. Journal of the Royal Statistical Society* (págs. 252-290). Europa : American Journal of Industrial and Business Management.

- Franco Gómez, S. J., & Oquendo Molina, L. (2020). *Estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística de la Empresa Ice Man Service S.A.S.* Barrancabermeja: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Gavidía, D. (22 de Febrero de 2021). *PESE A LA PANDEMIA, PERÚ ES UNO DE LOS PAÍSES CON MAYOR ROTACIÓN LABORAL*. Obtenido de Sudaca: <https://sudaca.pe/noticia/emprende/pese-a-la-pandemia-peru-es-uno-de-los-paises-con-mayor-rotacion-laboral/>
- Godoy, A. L. (2012). la teoría de la producción. *euroinnova*, 1. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-teoria-de-la-produccion>
- Gonzales Rios, M. (2006). *La rotacion del personal como un elemento laboral*. Monterrey: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.
- Gonzales, M. (2016). Aspectos Eticos de la Investigacion Cualitativa. *Redalyc*, 85-103.
- Guevara Celis, R. M., & Villanueva Cotrina, L. A. (2019). *Selección del personal y desempeño laboral en la empresa tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Gutierrez Ortiz, A. (2010). *el puerto de lázaro cárdenas y su eficiencia en la cuenca del pacífico (2003- 2008): un análisis envolvente de datos*. Morelia,: universidad michoacana de san nicolás de hidalgo.
- Heinemann, K. (2019). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica*. Alemania: Editor Service.
- Hernández , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Invetigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez , R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- James, T. (2021). Electoral administration and the problem of poll worker recruitment: Who volunteers, and why? *Public Policy and Administration*, 1-21. doi:http://dx.doi.org/10.1177/09520767211021203
- Lara Quintero, S. M., Naranjo Africano, G., & Gonzalez Pelaez, M. A. (2019). Factores asociados a la rotación de empleados en las organizaciones: Un análisis desde la literatura. *Investigacion Innovacion e Ingenieria (III)*, 41-68.



- Lata, L., Mohamed, S., Jan, G., & Memon, U. (2021). The nexus of physical, cognitive, and emotional engagement with academic staff turnover intention: The moderating role of organizational politics. *Global Business and Organizational Excellence*, 40(3), 36-49.
- Ledda, N. (2014). Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta. *Consultora de Proyectos – Ipsos Loyalty Perú*.
- Martinez, C. (2021). *Rotación Laboral en las empresas privadas de Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40461/ccmartinezse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mohammad, M., Asayesh, H., Amaniyan, S., Sharififard, F., Elahi, A., & Yaghoubi, S. (2021). Role conflict and role ambiguity as predictors of turnover intention among nurses. *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*, 8(1), 49-53. Obtenido de [https://www.jnmsjournal.org/temp/JNursMidwiferySci8149-7504961\\_205049.pdf](https://www.jnmsjournal.org/temp/JNursMidwiferySci8149-7504961_205049.pdf)
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Pearson Educación.
- Mutuku, A., Arasa, R., & Kinyili, J. (2021). Influence of staff recruitment and selection practices on academic performance of secondary schools in machakos county, Kenya. *Business Administration and Management Research Journal*, 3(2), 264-290. Obtenido de [https://www.academicresearchinsight.com/baamrj/baamrj\\_3\\_2\\_264\\_290.pdf](https://www.academicresearchinsight.com/baamrj/baamrj_3_2_264_290.pdf)
- Navarro, J. C. (2005). *La Eficiencia del Sector Eléctrico en México*. Morelia: ININEE-UMICH.
- ORH5. (13 de Febrero de 2019). *ORH5*. Obtenido de ORH5: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/casi-el-60-de-las-empresas-que-sufre-rotacion-voluntaria-tiene-problemas-para-reclutar.html>
- Piwiec, K. (21 de Octubre de 2020). *Dev Skiller*. Obtenido de Dev Skiller: <https://devskiller.com/es/poderosas-estadisticas-de-contratacion-de-trabajo-2020/>
- Psicorevista. (2016). Teoría Clásica De La Administración de Henri Fayol. *Psicorevista*, 1.

- Robbins, S. P., & A, J. T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Aministración*. México: Pearson.
- Rodriguez, Y. (2019). Estrategias de atraccion y retencion del talento humano para disminuir la rotacion de personal. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-32. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/286064376.pdf>
- RSM. (19 de Agosto de 2019). RSM. Obtenido de RSM: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/rsm-reclutamiento-de-personal-en-peru>
- Sánchez, I. (2020). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda.* Quito, Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7763/1/T3352-MDTH-S%C3%A1nchez-Dise%C3%B1o.pdf>
- Saridakis, G., & Cooper, C. (2016). *Research Handbook on Employee Turnover*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing.
- Sebastián López, J. (2017). *Reclutamiento, Selección e Inducción de personal en Inciteco S.A.S.* Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.
- Sierra Velásquez, D., & Ciro López, Y. A. (2018). *Influencia del proceso de reclutamiento y selección en las organizaciones. Casos: Organización Corona S.A. y Organización Emtelco S.A.S.* Medellín: Universidad de San Buenaventura Colombia.
- Solis, D. (2015). *Selección de personal por competencias y rotación de personal en los colaboradores de la empresa repremarva de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13911/1/Tesis%20Completa.pdf>
- Tejada, J., Ramirez, E., & Vasquez, M. (2021). La incorporacion de personas y el desempeño laboral en Cajamarca. *Balances*, 8(11), 56-63. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/178>

- Trillo, D. (2002). *Análisis Económico y Eficiencia del Sector Público. Eficiencia, Equidad y Control Democrático: Un Marco Triangular para el Análisis de Políticas*. Móstoles: Universidad Rey Juan Carlos.
- UCV. (23 de 05 de 2017). *Resolución de consejo universitario N°0126-2017*.  
 Obtenido de ucv.edu.pe:  
<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Vara, A. (2016). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Macro.
- Venegas Quispe, J. L. (2020). *Estrategias de reclutamiento para mejorar la selección de personal para la empresa G4S Logística & Tecnología Perú S.A*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana. Sexta edición.
- Woltman, E., Whitley, R., McHugo, G., Brunette, M., Torrey, W., Coots, L., . . . Drake, R. (2008). The Role of Staff Turnover in the Implementation of Evidence-Based Practices in Mental Health Care. *Psychiatric Services*, 59(7), 732-737. Obtenido de <https://ps.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/ps.2008.59.7.732>
- Wong, W., & Wong, Y. (2017). The Effects Of Perceived Organizational Support and Affective Commitment on Turnover Intention. *Journal of Chinese Human Resource Management*, 8(1), 2-21.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TITULO:** “Proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de Facturación – Plaza Veá, Cusco, 2022”

Variables	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>V1:</b> Proceso de reclutamiento	El reclutamiento es aquel proceso para atraer a los individuos de forma oportuna, en cantidades suficientes así mismo con las apropiadas cualidades de forma que puedan ocupar los cargos disponibles dentro de una empresa. (Mondy, 2010)	Todas las organizaciones requieren personas para ejecutar el trabajo que producirá los bienes o servicios que ofrecen, el proceso de reclutamiento involucra tres tareas: la planeación de recursos humanos, el reclutamiento y la selección. (Robbins & Coulter, 2014)	La planeación de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de los recursos humanos actuales</li> <li>Satisfacción de las futuras necesidades de recursos humanos</li> </ul>
			El reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Localización</li> <li>Identificación</li> <li>Atracción de candidatos capaces</li> </ul>
			La selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de selección válidos y confiables</li> <li>Herramientas de selección</li> <li>Descripciones realistas del puesto de trabajo</li> </ul>
<b>V2:</b> Rotación de personal	La rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar según Robbins (1998:343) quien fue citado por (Cabrera, Ledezma, & Rivera, 2011)	Según <b>Fuente especificada no válida.</b> la percepción de la alta rotación del personal constituye una ineficiencia en cuanto a la retención del talento humano, originada por diversas causas. Por lo que se propone 3 categorías de causas que originan la rotación del personal: Causas asociadas a las políticas organizacionales; Causas asociadas a los factores motivacionales; Causas asociadas a la cultura y clima organizacional.	Causas asociadas a las políticas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones del empleo</li> <li>Política salarial</li> <li>Ascensos y movilidad interna</li> </ul>
			Causas asociadas a los factores motivacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad en el empleo</li> <li>Remuneración y beneficios</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Plan de carrera</li> <li>Tiempo para la vida familiar</li> </ul>
			Causas asociadas a la cultura y clima organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valores compartidos</li> <li>Estilo de liderazgo</li> <li>Relaciones de poder</li> <li>Temor a la autoridad</li> <li>Estrés laboral</li> </ul>

**Anexo 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Título: “Proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de Facturación – Plaza Vea, Cusco, 2022”</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es el impacto del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación, Plaza Vea Cusco, 2022?	Determinar el nivel de impacto del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación, Plaza Vea Cusco, 2022.	Existe impacto directo del proceso de reclutamiento en la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022.		<b>Tipo de investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicada</li> </ul> <b>Alcance de la investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de proceso de reclutamiento del área de facturación Plaza Vea Cusco, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la planeación de recursos humanos con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase del reclutamiento con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el impacto del proceso de reclutamiento en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022</li> <li>• Determinar el nivel de rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022.</li> <li>• Estimar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de planeación de recursos humanos con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022.</li> <li>• Relacionar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022.</li> <li>• Identificar el nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• H<sub>1</sub>: Existe impacto directo del proceso de reclutamiento en el área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022.</li> <li>• H<sub>2</sub>: "El nivel de rotación del área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022, es alta".</li> <li>• H<sub>3</sub>: "La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de planeación de recursos humanos con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022, es directa"</li> <li>• H<sub>4</sub>: "La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Vea Cusco, 2022, es directa."</li> <li>• H<sub>5</sub>: "La relación del nivel del proceso de reclutamiento en la fase de selección con la rotación de personal del área de</li> </ul>	<b>VI: Proceso de reclutamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planeación de recursos humanos</li> <li>• El reclutamiento</li> <li>• La selección</li> </ul> <b>VD: Rotación de personal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causas asociadas a las políticas organizacionales.</li> <li>• Causas asociadas a los factores motivacionales.</li> <li>• Causas asociadas a la cultura y clima organizacional.</li> </ul>	<b>Diseño de investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> </ul> <b>Enfoque de investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativo</li> </ul> <b>Población:</b> Personal laboral del área de facturación, Plaza Vea Cusco.
				<b>Muestra:</b> X trabajadores del área de facturación, Plaza Vea Cusco.
				<b>Técnicas:</b> Encuesta
				<b>Instrumento:</b> Cuestionario

<p>la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la contratación de hipótesis de relación del nivel del proceso de reclutamiento con la rotación del personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022?</li> </ul>	<p>la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrastar la hipótesis de relación del nivel del proceso de reclutamiento con la rotación de personal en el área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022.</li> </ul>	<p>facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es directa.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H<sub>6</sub>: “El nivel de relación del proceso de reclutamiento con la rotación de personal del área de facturación de Plaza Veá Cusco, 2022, es alta”</li> </ul>		
--	---	--	--	--

## **Anexo 3**

# **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **WILBERT VILLAFUERTE VALENCIA**  
**Magister en Gestión Pública**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de Facturación, Plaza Vea Cusco, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a su persona, ante su connotada experiencia en temas administrativos y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y alta consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente



Firma

Nombre completo: Arenas Yuca, Cleidy Rosa



Firma

Nombre completo: Richard Cesar Valverde Valdez

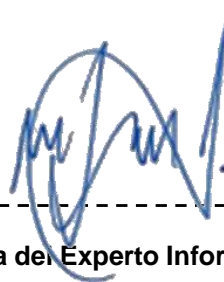
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Lic: Wilbert Villafuerte  
Valencia DNI: 23996055  
Especialidad del validador: JEFE DE PERSONAL DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



Firma del Experto Informante.

7 de diciembre del 2021

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **MAG. DÍAZ TORRES WILLIAM RICARDO**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de Facturación, Plaza Vea Cusco, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a su persona, ante su connotada experiencia en temas administrativos y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y alta consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Nombre completo: Arenas Yuca, Cleidy Rosa



Firma

Nombre completo: Richard Cesar Valverde Valdez

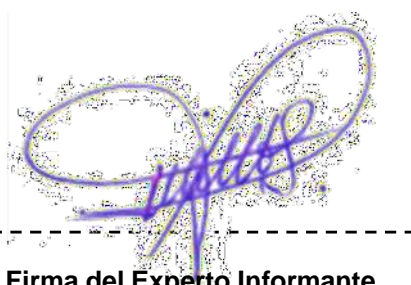
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Lic: DÍAZ TORRES  
WILLIAM RICARDO DNI: 46100490  
Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACION  
CIENTIFICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



**Firma del Experto Informante.**

7 de diciembre del 2021

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **WILLIAM MUJICA DE LA COLINA**  
**LIC. ADMINISTRACIÓN**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Proceso de reclutamiento y rotación de personal en el área de Facturación, Plaza Vea Cusco, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a su persona, ante su connotada experiencia en temas administrativos y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y alta consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Nombre completo: Arenas Yuca, Cleidy Rosa



Firma

Nombre completo: Richard Cesar Valverde Valdez

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Lic: WILLIAM MUJICA DE LA COLINA** **DNI: 46100490**

**Especialidad del validador: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



**Firma del Experto Informante.**

7 de diciembre del 2021

## ANEXO 4

### CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	21

El índice de confiabilidad que se encontró fue de 0,953 lo cual cae en un rango de confiabilidad aceptable, lo que garantiza la aplicación del Instrumento para cumplir con los objetivos de investigación

## ANEXO 5

### AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"  
"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERU"

El gerente de tienda Plaza Vea de la ciudad del Cusco, Provincia Cusco, Región Cusco, otorga la presente:

#### CONSTANCIA

Que los bachilleres de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, señorita Cleidy Rosa Arenas Yuca, con DNI Nro 47583787 y el señor Richard Cesar Valverde Valdez, con DNI Nro 45813160, solicitan la aplicación de sus instrumentos de la tesis: "LA ROTACIÓN Y EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE PLAZA VEA CUSCO, 2022", la misma que se acepta dicha solicitud.

Por lo cual los Bachilleres en mención pueden aplicar su trabajo de investigación.

Cusco, 24 de noviembre de 2021

  
SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.

-----  
Vladimir Hurtado Lucero  
GERENTE DE TIENDA

\_\_\_\_\_  
VLADIMIR ALEJANDRO HURTADO LUCERO  
GERENTE DE TIENDA