



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa  
Servicios Logísticos del Courier del Perú Bellavista, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Flores Julliri, Lucero Milagros (ORCID: 0000-0003-3680-5671)

Torres Cordova, Gonzalo (ORCID: 0000-0001-7340-1292)

**ASESOR:**

Dr. Janampa Acuña, Nerio (ORCID: 0000-0003-0252-2649)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios todopoderoso por ser mi guía en todo momento y siempre tomando mi mano para lograr mis objetivos.

A mi amada madre, quien siempre creyó en mí y me brindó su amor incondicional, su apoyo y amistad sin importar que se presentaran diferencias en ciertos momentos.

A mi hermosa hija por ser el motor que impulsa mi vida, la razón de mi esfuerzo y mis ganas de ser mejor día a día, eres el mejor regalo que Dios ha puesto en mi camino.

Lucero Flores

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi familia, por ser el base de mi mundo, mi apoyo incondicional y fiel y la roca que me sostuvo a lo largo de mi carrera. En especial a mi hijo, que es el motor y razón de vivir y a todas las personas que me acompañaron en mi formación personal y profesional.

Gonzalo Torres

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por las bendiciones concedidas y el apoyo en todo momento de mi vida, sé que siempre estuvo en cada paso que di.

Gracias a mi madre, por creer en mí y ser fiel a mis convicciones, educarme con amor, valores, disciplinas y principios que me han hecho el ser humano que soy el día de hoy.

Lucero Flores

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por ser la luz que guía mi fe y mi camino, sé que me apoyo en todo momento con paciencia y sabiduría, sin él no habría culminado todo con éxito.

Agradezco a los docentes de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, por haberme formado con educación de excelencia a lo largo de la carrera y de forma particular al Dr. Nerio Janampa Acuña, Asesor de tesis, quien me ha orientado con su excelencia y su integridad como docente.

Gonzalo Torres

## Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Operacionalización de variables	21
3.3. Población y muestra	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Métodos de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
Anexos	51

## Índice de tablas

	<b>Página</b>	
Tabla 1	Operacionalización de la variable estrategia de retención	22
Tabla 2	Operacionalización de la variable rotación de personal	23
Tabla 3	Población de estudio	24
Tabla 4	Muestreo por estratos	25
Tabla 5	Validación de juicio de expertos	26
Tabla 6	Niveles de confiabilidad	27
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de estrategia de retención	28
Tabla 8	Estadística de fiabilidad de rotación personal	28
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable estrategia de retención y la rotación del personal	31
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión higiene laboral y rotación del personal.	32
Tabla 11	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad en el trabajo y rotación del personal.	33
Tabla 12	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión calidad de vida y rotación del personal.	34
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión relaciones con los empleados y rotación del personal.	35
Tabla 14	Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.	36
Tabla 15	Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman las hipótesis específicas	37

## Índice de figuras

	<b>Página</b>	
Figura 1	Percepción de la estrategia de retención y la rotación del personal.	31
Figura 2	Percepción de higiene laboral y la rotación del personal.	32
Figura 3	Percepción de seguridad en el trabajo y la rotación del personal.	33
Figura 4	Percepción de la calidad de vida y la rotación del personal.	34
Figura 5	Percepción de las relaciones con los empleados y la rotación del personal.	35

## Resumen

En la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación de la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.

En la parte metodológica se consideró que el diseño descriptivo correlacional, el tipo de investigación fue aplicada, el enfoque cuantitativo, el método hipotético deductivo, con una población de estuvo conformado por 250 colaboradores, con una muestra de 152 y el muestreo fue probabilística estratificado. Asimismo, se aplicó una encuesta de tipo cuestionario que fueron debidamente validados mediante juicio de experto y se estableció la confiabilidad mediante alfa de Cronbach.

Teniendo como resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ( $r = 0.587$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.

**Palabras clave:** Estrategia de la retención, rotación del personal, higiene laboral, seguridad en el trabajo, calidad de vida.

## Abstract

In the present investigation, the objective of which was to determine the relationship between the retention strategy and staff turnover in the Courier del Perú Logistics Services company Bellavista, 2019.

In the methodological part, it was considered that the correlational descriptive design, the type of research was applied, the quantitative approach, the hypothetical deductive method, with a population of 250 collaborators, with a sample of 152 and the sampling was stratified probabilistic. Likewise, a questionnaire-type survey was applied that were duly validated by expert judgment and reliability was established using Cronbach's alpha.

Taking as results of the Rho Spearman test, whose value is ( $r = 0.587$ ) which indicates a high positive correlation, in addition the value of  $p = 0.000$  is lower than that of  $p = 0.05$  and consequently the relationship is significant at 95% and the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected, assuming that there is a significant relationship between the retention strategy and staff turnover in the Courier del Perú Logistics Services company Bellavista, 2019.

**Keywords:** Retention strategy, staff turnover, occupational hygiene, job safety, quality of life.



## I. INTRODUCCIÓN

Durante el presente siglo, se ha dado una transformación en la idea sobre la relación que debe existir entre el gerente y el colaborador, esa interacción gozaba de falta de equilibrio en el uso de poder dentro de una organización, donde el trabajador se limitaba a cumplir ciertas funciones por lo cual se le brinda un salario. Partiendo de la visión de la gerencia del talento humano, ahora no solo se debe captar trabajadores eficientes, sino que el reto consiste en mantenerlos al Servicios de la empresa por un largo tiempo, para evitar pérdida de tiempo y recursos económicos en el entrenamiento de los nuevos trabajadores, que a la larga resulta ser más perjudicial que para empresa. Mantener satisfecho a un colaborador requiere implementar una serie de estrategias que proporcione bienestar en el trabajador, la cual redundará en mejores condiciones de vida para su familia, también para el logro de sus objetivos personales, como la realización personal, tener comodidades mínimas, entre otras. Existen actividades para lograr que un colaborador se quede en una empresa por un largo plazo es brindándoles un ambiente de trabajo colaborativo, un trato respetuoso, que se valore su trabajo, se mantenga una comunicación horizontal con sus jefes inmediatos, entre otros que refuercen su identidad con la compañía.

De acuerdo con Focaia (2017) de la comunidad de RH, afirma que, si se desea lograr el compromiso fidedigno, la inspiración y la real identificación de los colaboradores, de tal manera que sus acciones laborales se circunscriban en el logro de los objetivos de la entidad, es también realmente importante que se le brinde a la persona un clima laboral óptimo, el cual le permita desarrollar sus habilidades y potencialidades, e incluso de esta forma se beneficia la empresa o entidad a la cual pertenece.

Existen diferentes estrategias para conservar el talento humano dentro de una organización, es planteando políticas de buenas prácticas profesionales, donde sus opiniones para solucionar problemas sean tomadas en cuenta, ya que el trabajador conoce las dificultades de la empresa más de cerca de los gerentes incluso, se puede obtener mejores ideas del origen de los problemas y percibir cuales son los

procedimientos que están acostumbrados a realizar. Se busca involucrar a los gerentes que sean talentosos de motivar, comunicar, delegar, guiar a los sujetos que trabajan en la compañía. Caso contrario, el trabajador optara por buscar una nueva alternativa de trabajo, una que cumpla con sus expectativas y que mejore su calidad de vida.

Un ejemplo claro en nuestra realidad, datos expedidos por Diario Gestión (2019) demuestra que existen muchas personas que están disconformes con su contexto de trabajo, por causa que en algunos casos el clima laboral que ofrecen las empresas no son adecuadas para el trabajador, por lo cual están pensando en buscar nuevos trabajos, estos comportamientos traen como consecuencia la rotación en las organizaciones.

En vuestro país, existe un 30% de rotación en la empresa cada año, la realidad de nuestra nación muestra crisis, en cuanto se refiere a la retención del personal, perder el 10% de sus trabajadores ya es un punto crítico para las organizaciones, la cifra es alarmante porque el alto índice de rotación ocasiona pérdidas económicas a la empresa, porque ella invierte dinero y tiempo en el adiestramiento del nuevo personal. Los empleados que optan por irse a otra empresa, en su mayoría son individuos que no tienen línea de carrera y crea frustración en los empleados que tienen como metas personales crecer en el ámbito profesional.

Según Juan Lizárraga director de Manpower Group Solutions “El outsourcing llegó a nuestro mercado hace más de 15 años, tuvo una adopción y evolución lenta en sus primeros 10 años. Pero, en los últimos 3 años el mercado ha empezado a demandar en forma muy intensa este tipo de Servicios, para los diferentes procesos, tanto de apoyo como Core de las empresas. Hoy, los Servicios que más se tercerizan son: contabilidad, limpieza, transporte, Servicios que se brindan a través de call o contact center y reclutamiento”.

La empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, es una compañía peruana con 43 años de desarrollo en el rubro de Outsourcing Postal y Logística, garantizando profesionalismo y resultados en nuestros diversos Servicios los

cuales cumplen con todos los estándares de calidad, confidencialidad y sobre todo seguridad.

Los años de experiencia o desarrollo empresarial de una organización se destacan por su desarrollo tanto en la sociedad y con sus colaboradores o empleados, generando también el bienestar del empleado, lo que se traduce en un engranaje que arroja un servicio o producto final de calidad y que es percibido por el cliente. Es de hacer notar, que el sector en el que no encontramos es altamente competitivo, y cada vez se torna mas feroz con la reciente aparición de empresas de servicio postal similares a la que es objeto de estudio, sin embargo, esto no representa mayor preocupación, porque el *Now How* de la empresa es percibido por el cliente final, como es el caso de la empresa Primax líder en el sector hidrocarburos nos exige cumplimiento de estándares de tiempo en la gestión documentaria.

Mediante este trabajo investigativo, se pretende determinar la forma en que la compañía en el Servicio de gestión documentaria presenta un índice de rotación de personal debido a diferentes factores que influyen en el desarrollo y crecimiento competitivo de la compañía; como lo menciona en el texto Jac Fitz Enz, "Como medir la gestión de Recursos Humanos" se explica claramente que en los factores Organizaciones como es el caso de desarrollo profesional y oportunidad de crecimiento especializado para la formación de una secuencia de carrera, como el de realizar labores que implica una remuneración que no los satisface debido a que el ambiente de trabajo o actividades no son equitativas a la remuneración percibida.

Asimismo los factores de mercado, la demanda de empleo en otras organizaciones de outsourcing es decir, la competencia entre las instituciones por contar con empleados capaces y formados que tengan experiencia en funciones específicas; los factores Personales, como la inseguridad de los colaboradores en la continuidad laboral; ya que las empresas que Brindan el Servicios están basada a contratación por tiempo determinado que influyen en la determinación del trabajador en la permanencia en el puesto asignado. El aporte de la investigación nos ayudara a identificar las estrategias que Servicios Logísticos del Courier del

Perú requiere implementar una planificación para la rotación de personal, como satisfacer las necesidades de nuestro cliente gracias al buen manejo de nuestros estándares de calidad y tiempo, a su vez el bienestar laboral y desarrollo del trabajador brindando oportunidades como desarrollo profesional y estabilidad laboral entre otros.

Es por ello, que en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, el área de gestión de personas y selección de personal, debería ser un aliado estratégico que acompañe al negocio y brinde el soporte necesario para contar con personal preparado y capacitado para las exigencias en las actividades asignadas por la compañía y a su vez que les permita retener y evitar la fuga de talento hacia otras empresas. Así mismo, debido a la falta de implementación de estrategias de retención en la compañía y la carencia de un buen clima laboral, conlleva a que los costos de reclutamiento y selección se incrementen por no ejercer una adecuada planeación en la gestión del recurso humano que trae como consecuencia fuga de talentos, así también que la curva de aprendizaje de la Empresa sea cada vez de mayor tiempo.

Con respecto a la enunciación del problema se genera la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019? De esta manera el problema específico se detalla: (a) ¿Cuál es la relación entre la higiene laboral y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019? (b) ¿Cuál es la relación de la seguridad en el trabajo y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019?, (c) ¿Cuál es la relación de la calidad de vida y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019? (d) ¿Cuál es la relación entre el empleado y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019? De esta manera se plantea la hipótesis general: Existe relación entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019. Asimismo, se detallan los problemas específicos: (a) Existe relación entre la higiene laboral y la

rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019, (b) Existe relación entre la seguridad en el trabajo y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019, (c) Existe relación entre la calidad de vida y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019 y (d) Existe relación entre del empleado y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.

También, se puntualiza el objetivo general: Determinar la relación entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019. También los problemas específicos: (a) Determinar la relación entre el higiene laboral y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019, (b) Determinar la relación entre la seguridad en el trabajo y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019, (c) Determinar la relación entre de la calidad de vida y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019 y (d) Determinar la relación del empleado y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a lo referente al marco teórico de la presente investigación, se consideró los antecedentes internacionales a Prieto (2015) en su trabajo de investigación explica la importancia del potencial que tiene una eficaz gestión del talento humano en aras de lograr un nivel de retención de los recursos humanos que sean estratégicos y beneficiosos para la institución. Para lo cual se contó metodológicamente con un trabajo descriptivo correlacional, donde el universo del estudio fue representado con un conjunto de empresas de la ciudad de Medellín, de la cual se utilizó para fines del trabajo 4 empresas representativas, llegando a la conclusión de que es el talento humano quien brinda ideas y aporta a la empresa un diferencia competitiva, por lo que en relación a su gestión, mantenerlos motivados y satisfecho es cuestión de indagar sus particularidades para así poder brindarles apoyo, es decir, la empresa tendría que mostrar su interés por brindar las mejores condiciones a sus colaboradores, en tal medida que ellos se motivan y cumplen mejor sus labores.

Figuroa (2014) mediante su trabajo de investigación enfocado en la teoría de Bargsted (2011) el cual utiliza la publicidad para aumentar la demanda del cliente para un producto o Servicios. También alude a Merizalde (2011) quien explica que la retención del talento humano comienza en el reclutamiento [...] En la parte metodológica se consideró como diseño un diseño no experimental, también realizando un trabajo de corte descriptivo, aplicado a un universo de 90 colaboradores, de donde el operador matemático y estadístico p valor resultó ser 0.805, determinando que hay una significancia en la relación de las variables de estudio. La conclusión del trabajo fue que permitió determinar que hay estrategias orientadas al personal de una empresa, el mismo que resulta ser determinante para una mejora de retención del personal. Además de tener en cuenta que los resultados de esta investigación tienen validez para realizar la contrastación o discusión correspondiente a las variables del presente estudio investigativo.

Rojo (2014) basó su investigación buscando determinar cuáles son los relevantes elementos de motivación hacia adentro en la empresa enfocada.

Utilizando metodológicamente un tipo de investigación descriptivo correlacional de corte transversal. Logrando encontrar como resultados del estudio que el 60% de los trabajadores manifestaron que en cuanto a la gestión que realiza la empresa con respecto al talento de los colaboradores que es de nivel medio, tanto en cuanto la técnica que se utiliza para retener a los trabajadores la ubican en término bajo. De lo cual finalmente concluye, que según el estadígrafo Rho de Spearman, la relación es de 0.706 dando como resultado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión que realiza la institución y las técnicas que utiliza para retener a sus colaboradores. La presente investigación es de aporte para nuestro estudio investigativo ya que permite considerar la importancia que tiene la retención de personal para el posicionamiento o fidelización de la empresa o institución referente a su público objetivo.

Haro (2014) en su estudio investigativo busca realizar un diagnóstico de cómo es impactada la rotación del personal de la empresa seleccionada y como se da la correlación con el desarrollo en sus labores de los colaboradores de la empresa, de modo tal que se satisfaga a los clientes, logrando mayores niveles de fidelización con la empresa. La presente investigación tuvo una metodología de tipo descriptivo correlacional de corte longitudinal abordando las variables de estudio y generando una averiguación sobre si hay relación o no entre dichas variables enfocadas. De lo que finalmente se obtuvo que existen razones fuertes para potenciar el talento humano con el que cuenta la empresa, toda vez que la misma institución se favorecerá obteniendo mejores resultados, puesto que contará con trabajadores mejor motivados, y de existir alguna situación problemática la empresa es la llamada para dar solución. La presente investigación es de aporte para nuestro estudio investigativo ya que permite considerar la importancia con la que cuenta el talento humano, para el logro del posicionamiento o fidelización de la empresa o institución referente a su público objetivo.

También, se tomó en cuenta los antecedentes nacionales según Baltodano (2016) buscó establecer un análisis al respecto de que estrategias existen para lograr una retención del talento que tienen los colaboradores de la empresa enfocada en la presente investigación. Para esto se hizo uso de una metodología

de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, utilizando como técnica de recolección de información la encuesta y como instrumento de recolección de la data al instrumento elaborado por el mismo investigador, el cual se aplicó a 64 personas que trabajan en la institución enfocada. Por lo tanto como resultados se obtuvo que existe una relación inversa entre las variables de estudio que son la retención del talento humano y la rotación del personal. Es en ese sentido que esta tesis aporta a la presente investigación las características al respecto de la retención del talento que permitan disminuir problemas que se dan con la rotación del personal en base a la población que se enfoque en nuestra investigación.

Minchán (2017) mediante su investigación, buscó determinar si existe correlación entre las variables enfocadas. Utilizando como metodología de investigación un diseño hipotético de deducción, enfocando una población de 24 colaboradores que se encuentran en el MMPV de Lima. A los cuales se aplicó un instrumento de recolección de información para luego proceder al procesamiento estadístico de la data obtenida, tanto en cuanto esta información permita proceder a realizar las contrastaciones y discusión necesarias para arribar a las conclusiones correspondientes del presente estudio de investigación. Concluyendo finalmente que si existe una relación significativa entre el salario emocional y la retención que se da al talento de los trabajadores en la población del presente estudio. Así también se recomienda que se debe plantear mejoras salariales de modo tal que los trabajadores sientan un mayor nivel de motivación por seguir capacitándose, así como también seguir desarrollando sus labores de la mejor manera. El aporte para nuestra investigación es que permite comprender que el crecimiento de toda organización y aérea de trabajo va depender mucho en gran medida del talento de su capital humano, así como las medidas que la empresa puede optar para lograr que el talento del trabajador sea valorado.

Barrantes (2017) planteo en su investigación determinar la relación entre las variables de estudio enfocadas. La investigación eligió como método de desarrollo el Hipotético – Deductivo con un diseño no experimental, teniendo una población de 74 personas que trabajan en Cineplanet, seleccionando como muestra representativa a 62 empleados. Como principales conclusiones de la investigación,



se determinó que existe correlación altamente significativa entre las variables de estudio enfocadas, por esta razón se recomienda la creación de nuevas estrategias de dialogo que den mejora al clima organizacional. El aporte que nos deja esta tesis nos permite saber que un clima laboral no necesariamente exigiría costos considerables, ya que se puede seguir laborando con los recursos que se tienen lo que se tendría que tomar en cuenta es realizar una buena gestión para reducir la rotación.

Acuña (2017) en su investigación buscó determinar si existe una correlación entre las variables de estudio enfocadas. Para esto aplicó una metodología de tipo descriptivo correlacional de enfoque hipotético de deducción, en aras de comprobar o refutar las hipótesis planteadas por la investigación. Así también es importante señalar que la muestra y población estuvo representada por 24 personas que laboran en la empresa enfocada como parte del estudio. Finalmente concluyendo que hay una relación entre el alto nivel de rotación de la empresa y el desempeño de los empleados, por lo que se sugiere tomar medidas para mejorar el ambiente, y generar un nivel de motivación que minimice la rotación del personal. El aporte de ese estudio radica en las estrategias aplicadas para motivar al personal y reducir la rotación del mismo, como viajes grupales o dobles descansos, con el fin de generar un ambiente más suave para los empleados.

Gonzales (2016) en su investigación busco como objetivo fue determinar cómo existe una correlación entre las variables descritas en el título. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional de enfoque hipotético de deducción, en aras de comprobar o refutar las hipótesis planteadas por la investigación, partiendo de una población de 279 trabajadores, siendo una muestra definida de definida por 160 personas. Se aplicó a la muestra un cuestionario desarrollado por la técnica de la entrevista. Se llegó a la conclusión de que existe una alta correlación entre las variables de estudio por lo tanto se reafirma que la rotación laboral incide positivamente sobre el desarrollo de las actividades y labores de los trabajadores encuestados. Además de una buena percepción de su trabajo frente a la sociedad. Lograr garantizar todos estos aspectos, se reflejarán en un

mejor desempeño de la persona, y se acrecentará su compromiso hacia la organización, lo que coloquialmente conocemos como ponerse la camiseta.

Cabarcas citado por García (2020) expresa a la letra que:

Está enmarcado en proceso de selección, evaluación, desempeño competencias y estrategias que tiene un empleado para ocupar un determinado cargo o función este debe estar premunido de personalidad versátil, ser proactivo y con la capacidad de dialogar en cualquier circunstancia en busca de consensos. (p. 27)

Asimismo, las dimensiones que propone el autor, son las siguientes: rotación interna y externa. Por lo tanto, el autor consideró dos autores: interna y externa.

De una parte, tenemos a Jaramillo (2016) quien nos dice que es necesario tener un ambiente físico adecuado, hacer del trabajo un ambiente gratificante, que se apoye el desarrollo humano, sin restricciones del tipo grupal, un lugar seguro, que permita al colaborador pensar solo en el aspecto laboral y en su desarrollo para efectuar sus actividades de manera organizada y estructura enfocadas en la consecución de metas. Se debe garantizar por ejemplo las relaciones sociales y sindicales. Todos estos aspectos aportarán a favor de la permanencia de los mejores colaboradores de la organización. Las compañías sub contratan empresas encargadas de buscar personal adecuados según los perfiles requeridos, dentro de la selección se debe considerar a individuos que sepan resolver problemas. (p. 78)

Jericó (2014) nos dice para poder retener a los colaboradores, es necesario que la empresa tenga desarrollado la cultura organizacional. El clima laboral adecuado, que permita el trabajo colaborativo, los valores, el buen ambiente hará que el colaborador tenga mejor predisposición a mejorar su desempeño a favor de la empresa (p. 56). Las dimensiones que propone el autor, son las siguientes: liderazgo, el clima laboral, la cultura y los valores. (p. 67) se basó a las siguientes dimensiones: despidos por la empresa y/o renuncia del trabajador pro obtener una mejor condición de trabajo.

Mitta y Dávila (2015) no son necesarias las órdenes rígidas ni restrictivas. Si la organización tiene bien desarrollado los conceptos de cultura y valores organizacionales, se puede transmitir dichos sentimientos al colaborador y hacer más fácil la determinación de mantenerse en dicha organización para que la empresa continúe en el mercado.

De tal forma, se centró las dimensiones de la estrategia de la retención del talento humano. Como primera dimensión es la higiene laboral según Chiavenato (2014) Se debe considerar al colaborador y el ambiente en el que se desarrolla. Las condiciones de trabajo deben cuidarse al máximo, de tal forma que la persona no tenga riesgo de contraer alguna enfermedad, o riesgo a su salud. Ello no implica exclusivamente alguna complicación biológica o física que afecte su cuerpo, sino también un ambiente libre de molestias externas que afecte su salud mental, por ejemplo, la contaminación sonora o un ambiente que pueda llevar al estrés a una persona. No lograr estas condiciones puede llevar a una persona a reducir su rendimiento y, por otro lado, no quedarse conforme con el lugar que ocupa dentro de la organización. (p. 475)

Igualmente, la segunda dimensión es la seguridad en el trabajo según Chiavenato (2014) las condiciones de trabajo deben siempre considerar la seguridad de la persona. El lugar de trabajo debe ser implementado de tal forma que no exista ningún riesgo sobre la persona, haciendo que se mantenga segura, y que permanezca saludable para poder brindar el máximo de rendimiento a favor de la empresa y a su vez se sienta cómoda de permanecer dentro de la organización. (p. 482)

Cabe indicar que tiene como objetivo prevenir los riesgos ocupacionales y proteger y promover la salud del trabajador. Así, mientras que la salud ocupacional tiene como objetivo la prevención y diagnóstico de enfermedades ocupacionales.

Para citar un ejemplo cuando cualquier empleado que en sus respectivos reconocimientos médicos revele que puede transmitir microorganismos patógenos a los alimentos deberá ser retirado temporalmente del trabajo de manipulación y

someterse al tratamiento adecuado hasta que los exámenes y/o análisis posteriores confirmen la desaparición de este riesgo.

Howatt (2016) nos indica que se deben seguir los requerimientos de seguridad para que el trabajador se sienta seguro y trabaje con dedicación y sin preocupaciones, con lo cual contribuye a un mejor desempeño en la empresa.

En la tercera dimensión es la calidad de vida según Chiavenato (2014) en cuanto a calidad de vida, podemos considerar tanto los aspectos directamente relacionados a la persona, su bienestar físico y emocional, así como mejorar el ambiente en el que se desarrolla. Se debe considerar y poner en un mismo nivel de importancia el ambiente y entorno, con la búsqueda de productividad. Los individuos tienen expectativas al llegar a laborar en una empresa, durante su permanencia en la compañía, las expectativas iniciales deben ser cubiertas para contar con la permanencia del trabajador, sino la rotación en la empresa será frecuente ocasionando gastos innecesarios. (p. 492)

Chiavenato (2014) efectivamente las personas necesitan y requieren trabajar en un espacio óptimo lleno de bienestar para sus diversas necesidades laborales en las cuales pueda desempeñarse de forma satisfactoria, como también que las organizaciones deberían tomar en cuenta los diversos aspectos de la empresa en contratar un personal que lleno de aspiraciones y con esa característica de trabajar en equipo y de ayuda a su compañero para así mantener el buen equilibrio de una calidad de vida sana (p.289).

En este mismo orden de ideas debemos de considerar que la ergonomía puede contribuir a la adaptación del entorno laboral a los trabajadores, fomentando la seguridad, mejorando la producción, el confort y el bienestar. A través de métodos ergonómicos, es posible comprender las actividades y ajustar las condiciones para realizarlas. Esto significa realizar cambios, cuando sea necesario, en los puestos de trabajo, en los instrumentos o herramientas utilizados, en el espacio, en la organización del trabajo y en las tareas.

Estos cambios no solo hacen que el medio ambiente sea más saludable, sino que también hacen que el trabajo sea más eficiente y productivo, evitando pérdidas y problemas de calidad. (Chiavenato, 2014, p.291)

En la dimensión cuatro se puntualizó relaciones con los empleados según Chiavenato (2014) Estas son una parte significativa para que se concrete el desarrollo organizacional. Los empleados son o deben ser en todo momento parte fundamental de la misión de la organización, el trato con ellos debe ser de absoluto respeto. Además de la preocupación individual, se debe mantener siempre programas que permitan su desarrollo, el trato con respeto y la búsqueda de su bienestar familiar y personal. Crear esa relación entre organización y empleado, mejorará sustancialmente la percepción del empleado, lo que redundará en una mejor identificación hacia el empleador (p. 447).

Es importante contar con personas capacitadas para ejercer su rol, su función dentro de una doctrina correcta, por eso es necesario ser un líder que comprenda las situaciones, sepa comunicarse bien para que no se malinterprete y dinamizar la comunicación de modo buscar sinergias y soluciones asertivas cuando se realiza un trabajo en equipo en donde uno de los colaboradores asumirá un liderazgo positivo.

De igual modo, en la segunda variable se desarrolla de la rotación del personal según Chiavenato citado por Macario (2018) esta se define como:

Está relacionado con la salida de empleados de una organización. Las razones de la terminación pueden ser diversas; Las personas pueden solicitar su renuncia por descontento con alguna política de la empresa, falta de motivación o búsqueda de una mejor colocación profesional. Asimismo, la empresa también se pone en este derecho y busca profesionales más cualificados para integrar a su plantilla o todavía busca la innovación en sus sistemas. Actualmente, con la mayor inversión por parte de las organizaciones, ha sido frecuente evaluar las principales causas que llevan a los empleados a dejar una empresa y también cuáles son los factores que llevan a la institución a despedirlo. Además de ser costoso para la institución empresarial, la alta tasa de rotación indica que algo no va bien y debe mejorarse. (p 10)

En base a lo indicado por el autor cabe señalar que existe rotación interna y externa, la interna es el cambio del personal dentro de la corporación para lo cual debe tener las competencias para asumir la nueva función, y la externa es cuando deja definitivamente la corporación o la empresa.

Valerial (2015) considera que la rotación de personal provocada, indicando que en ocasiones una empresa promueve la rotación con la finalidad de sustituir a un personal por otro, para así sustituirlos por personas más capacitadas en el mercado actual, ante estas circunstancias, se puede indicar que la rotación se encuentra bajo el control de la empresa, por el contrario, si la empresa no induce esta rotación de los recursos humanos. O sea, no está en los planes de mejora de la organización es de suma importancia identificar las causas que están desencadenando esta rotación, con la finalidad de poder ejecutar acciones para disminuir las salidas.

En la misma línea de lo que expresa el autor, la gestión de recursos humanos en las empresas tiene un papel fundamental que jugar en apoyo a empleados y administradores en temas que les interesen. Actualmente, su principal desafío es seguir la evolución en la forma en que se gestionan empresas en una economía globalizada, en un mundo conectado por tecnología de la información y de diferentes formas. La forma en que se hace la Gestión de Recursos Humanos en Brasil está siendo cambiado abruptamente. Si hasta hace poco el foco estaba en hacer actividades burocráticas y de control, actualmente la forma en que se gestionan las personas se convirtió en un diferencial estratégico, independientemente de su tamaño o nacionalidad la empresa.

Los autores Werther, y Davis, (2014) la capacitación en la empresa es un factor que también presenta debilidades en la empresa, puesto que luego de la contratación del personal, su adiestramiento en el área de ventas, está a cargo de un colaborador que tiene más tiempo laborando en la empresa, en consecuencia, ese tiempo de capacitación que se le dedica a este nuevo colaborador afecta a la empresa en sus ventas directas ya que no contarían en ese tiempo del colaborador capacitador (p. 273).

Santa (2016) la poca capacitación otro factor importante en la deserción de personal en la empresa ya que el nuevo colaborador no se siente preparado ni a la

altura para dar un servicio de calidad al público y esto afecta directamente en su desempeño y productividad.

En este mismo contexto de conectividad también ha generado cambios significativos en el rol e influencia de la tecnología con el uso creciente de comunicaciones más sofisticadas y sistemas integrados de gestión de proveedores. Por tanto, es fundamental invertir en formación de los empleados con el fin de desarrollar las habilidades necesarias para el desempeño efectivo de su función.

Consideremos ahora las dimensiones de la rotación de personal, la primera es la política salarial según Chiavenato (2017) el autor recomienda que toda política salarial debe tener en cuenta ciertos criterios para establecer una remuneración, pudiendo ser estas por la clasificación de los puestos, como es el caso del personal nuevo a quienes muchas veces se les establece un sueldo menor regularizándose después del periodo de prueba o mucho antes por su buen desempeño. (p. 260)

Domínguez, (2015) Se debe tener en cuenta establecer medidas de reajustes por situaciones legales o por la situación económica actual del país o simplemente se debe aplicar un reajuste al sueldo por mérito obtenido por el empleado o por la evolución positiva de la empresa. La finalidad de establecer políticas de sueldo es para conseguir que esta sea justa, equitativa, eficaz, motivadora y aceptable para los empleados.

Wayne (2014) afirma que la política de remuneraciones puede ser buenas o no, pero la percepción de los colaboradores es diferente entre cada uno. Lo que para algunos puede ser una buena política, para otros puede no serlo. La imagen de inequidad percibida por un colaborador, abona en contra de la fidelidad hacia la empresa, que puede determinar que un colaborador no esté comprometido con los objetivos o incluso el abandono de su puesto (p. 271).

García (2016) lograr competitividad en una institución del sector económico que se desee, es parte de los objetivos a corto, mediano o largo plazo que todo gestor se propone lograr. En este caso, la competitividad entendida como la mejora de las capacidades humanas dentro de la organización. En todos los casos se debe tener en cuenta la posibilidad de establecer puestos de trabajo de tal forma que un colaborador pueda entrar a la organización con una expectativa de poder crecer dentro de la empresa.

Grados, (2015) afirma que el trabajador de una empresa o institución le sugiere, pasar desde un puesto auxiliar a uno jerárquico, lo que conlleva a mayor responsabilidad, mayores retos personales y la mejora profesional. Tener establecidas las posibilidades de crecimiento, abonarán en el deseo de permanecer en la organización. Todo lo contrario, si el colaborador percibe que su puesto de trabajo no tiene una perspectiva de crecimiento, es muy probable que no permanezca más tiempo que el que le ofrece una mejor remuneración en otra empresa u organización.

En la dimensión dos, se tienen las condiciones físicas de trabajo en la organización según Chiavenato (2017) indico al respecto lo siguiente: “la calidad de vida en el trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (p.289).

Flores, Abreu y M.H. Badii (2016) los autores consideran que la calidad de vida en el trabajo tiene estrecha relación con factores tales como la satisfacción en el trabajo, probabilidades de crecimiento en la organización, salarios justos, prestaciones y relaciones humanas efectivas. Las empresas deben brindarle línea de carreras a su personal para que alcance la realización profesional y se sienta a gusto para continuar laborando en la empresa. De esa manera el colaborador crear lazos efectivos en favor de la organización y realizara sus actividades con empeño.

Por su parte los autores Werther, y Davis (2014) los autores promueven la participación tanto de la organización como de los colaboradores para adecuar condiciones de trabajo pertinentes para los empleados, de esa forma aumentar su productividad. Cada actividad que se desarrolla dentro de una compañía debe ser realizada en ambientes cómodos y espaciosos para que los empleados se sientan conformes al momento de participará en las actividades que están dentro de sus responsabilidades asignadas (p.427).

En la dimensión tres, se consideró la cultura organizacional según Chiavenato (2017) Cada organización promueve sus propios valores organizacionales, dichos fundamentos hacen la esencia de la organización, por consiguiente, los trabajadores que ingresan a una empresa deberían adoptar su cultura y hacerla propia, esto promoverá su compromiso con la organización y por tanto su adaptabilidad. Las empresas deben promover estrategias que comuniquen de



forma amigable la cultura de empresa, que debe ser visualizada durante en desarrollo de las actividades, para promover el trabajo colaborativo que llevara a la empresa a conseguir sus metas (p. 348).

Los autores Werther, y Davis (2014) manifiestan que la comunicación no formal u horizontal entre los colaboradores es un factor muy importante para la cultura organizacional, cada empresa tiene sus propias particularidades las cuales son practicadas por sus colaboradores cuando pasan a formar parte de la organización, es primordial que el colaborador se identifique y adopte dichas formas (p. 448).

Pérez Aguinaga, Franklin I. (2016) en su documento propone que el comportamiento de los colaboradores dependerá del trato que recibe por parte de la empresa, si ésta le brinda las condiciones y herramientas que requiere, un espacio saludable y mantiene una comunicación horizontal se crearan ambientes de confianza donde las opiniones se respetan y consideran.

En la cuarta dimensión se consideró los programas de capacitación en la organización según Chiavenato (2017) El autor indicó cuán importante es promover una eficiente capacitación para los nuevos colaboradores, así como para los que ya laboran en la empresa, la cual debe tener una previa planeación y ruta para que con ello los empleados de todos los niveles puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos, que resultaran beneficiados tanto la empresa en su rentabilidad y los individuos en su productividad (p. 324).

Por su parte, Werther y Davis (2014) expresan como beneficiosa la capacitación de los individuos en la organización ya que los ayudará en la toma de decisiones, incentivará los logros de metas personales, aumentará el nivel de satisfacción del colaborador en el puesto y para la organización, será beneficioso también ya que mejora su imagen, el conocimiento general de los puestos, promueve la comunicación, aumenta su rentabilidad (p. 253).

Saldivia (2015) todas las empresas al contratar a un personal, antes de iniciar sus actividades debe pasar por un curso de adiestramiento para que se familiarice con los procesos de la empresa y además identifique los modos de trabajo.

De esta manera se detalla que existen varias clasificaciones de rotación de los colaboradores de una empresa, en ese sentido Espinoza (2013) plantea que hay una clara división: interna y externa. En ese sentido, la rotación interna hace

clara referencia a los trabajadores de una misma empresa que rotan de puesto de trabajo, para asumir otras responsabilidades al respecto de su trabajo, y una externa que se refiere se da entre empresas que pueden encontrarse dentro de un mismo consorcio. Por tanto no se han dado de baja de la empresa, este tipo de rotación para los departamentos de recursos humanos y jefaturas constituye una estrategia para contribuir en la mejora de la motivación en las organizaciones, en este tipo de rotación también se pueden descubrir nuevas habilidades tal vez no contempladas en los colaboradores, ayuda a combatir la monotonía y desarrollar todo el potencial del empleado para tomar nuevos retos, en ellas están incluidos: Las transferencias se refieren al cambio del personal en una función que compete a su misma área y no supone mayor salario ni mayor jerarquía. Los ascensos que son el cambio de puesto de trabajo de un empleado a uno con mayor jerarquía y en el cual recibirá un mejor salario. Las promociones en las cuales el colaborador conserva su puesto, pero se le reconoce una categorización más alta y un incremento en su salario. Los descensos se dan cuando el empleado desciende de categoría tanto en importancia del puesto como en la remuneración.

La rotación externa, es la cual se refiere al ingreso y salida de trabajadores de una organización, puede surgir por jubilación del empleado, muerte súbita del trabajador, incapacidad por accidente, renuncia irrevocable o despido y se pueden contemplar tipos de desvinculaciones: La rotación laboral voluntaria se da cuando es el propio colaborador quien decide poner a su vinculación con la empresa, debido a múltiples razones por ejemplo desee tener más tiempo libre, cambiar de profesión, motivos familiares o por la búsqueda de otro empleo mucho mejor, esto puede deberse a insatisfacción laboral por las condiciones de trabajo en la empresa, salarios deficientes o mal clima laboral. La rotación laboral involuntaria es la que se refiere a un hecho de despido, ya sea por falta grave, reducción de personal, baja productividad, este tipo de rotación se ejerce mayormente cuando se han agotado las probabilidades de entendimiento entre el empleado y la organización.

Para Herrera (2015) existen distintos tipos de rotación laboral, las cuales conceptualiza como bajas para una organización. La baja inevitable se refiere la salida del empleado por jubilación. La baja necesaria es cuando la empresa recova la permanencia del empleado debido a mala conducta o falta grave. La baja por

cuestiones personales se refiere al empleado que deja su puesto de trabajo por conseguir un mejor empleo, por ende, una mejor remuneración, por cambio de domicilio a otra región, embarazo, etc. Baja por cuestiones laborales sucede cuando el colaborador no ha terminado de encajar en el perfil requerido o las competencias que dicho puesto requiere.

Por consiguiente, dentro de Enfoque de rotación personal según Chiavenato (2017) empleó: El enfoque sistémico, el cual permite analizar la relación que existe entre los diferentes recursos en este caso entre los individuos y organizaciones. Este sistema permite evaluar también el comportamiento de cada uno de ellos dentro del clima que lo circunda. Se emplea esta definición de sistema porque facilita estudiar de una forma más completa y circunstancial la realidad multifactorial de las organizaciones y de la gestión de sus recursos. (p. 13)

El autor divide en tres niveles el enfoque sistémico de recursos humanos, para su respectivo análisis:

Nivel social: se realiza el estudio a un nivel macrosistema, quiere en la sociedad.

Nivel comportamiento organizacional: se estudia como sistema, la organización como un todo, de forma particular.

Nivel comportamiento individual: se trata a un nivel microsistema, se estudia al individuo, comportamientos, experiencias, etc.

Es necesario recalcar lo esencial de comprender a la rotación del personal desde la visión de Robbins (2015), quien expresa al respecto “la rotación significa la interrupción en el trabajo eficiente de una organización, cuando el personal que conoce se va, es necesario buscar los reemplazos y prepararlos para trabajos de responsabilidad”.

### III. METODOLOGÍA

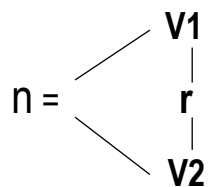
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada. “entendida como 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, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina” (Vargas, 2009, p. 159). En otras palabras, es la solución en el campo para problemas de la realidad.

##### Diseño de investigación

Asimismo, el diseño de la investigación es no experimental ya que “no se aplica el método experimental. Fundamentalmente es de carácter descriptivo y emplea la metodología de observación descriptiva” (Mejías, Reyes y Sánchez, 2018, p. 81) de igual forma es de corte transversal, ya que “Referido al diseño de investigación descriptivo o no experimental que toma en cuenta una o varias muestras en un momento determinado. Puede ser diseño transeccional correlacional o diseño transeccional descriptivo”. (Hernández y Fernández, citado por Mejías, Reyes y Sánchez, 2018, p. 55). El esquema es el siguiente:



##### Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Estrategia de retención
- V2 : Rotación del personal
- r : Correlación

La investigación presente usó el método hipotético deductivo ya que se basa en un “método de conocimiento relativo al método científico por el cual se hace uso de procedimientos lógicos deductivos, partiendo de un supuesto

o planteamiento a priori que hay que demostrar” (Mejías, Reyes y Sánchez, 2018, p. 91). Cabe señalar que este método va de lo macro a lo micro, es decir desde la hipótesis la deducción en base a la realidad estudiada.

Desde la naturaleza de los datos, se tiene que el enfoque que se toma para este estudio es el cuantitativo el cual se devine como:

Como la presentación de los resultados en forma cuantitativa o numérica, para lo cual se expresa por medio de moda, media, grados de libertad, porcentajes, números o cualquier cifra relevante en la que se cuantifican los resultados para contrastar con la hipótesis planteada de modo de afirmar o negar lo indicado a priori. (Mejías, Reyes y Sánchez, 2018, p.17)

De esta manera, se consideró el nivel de la investigación es descriptivo correlacional, según Valderrama (2015) manifestó: “este tipo de estudio tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 169)

### **3.2. Operacionalización de variables**

Tabla 1 Operacionalización de la variable estrategia de retención

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Estrategia de retención	Chiavenato (2014) definió: Se puede definir como estrategia de retención laboral o de los trabajadores de una empresa o institución como una exigencia para dicha empresa, en el sentido que tenga en cuenta el estilo de trabajo y ordenamiento administrativo, los programas a trabajar, el clima laboral de la institución, de modo tal que se de un óptimo clima en la organización. (p. 440)	La variable se evalúa a través de 27 indicadores desarrollados con las dimensiones Cómo se menciona.	Higiene laboral	Diagnóstico y salud mental	1,2	Ordinal	Mala	
				Entorno físico psicológico	3,4		6 - 15	
				Aplicación de principios ergonómicos	5,6		Regular	
							16 - 25	
							Buena	
			Seguridad en el trabajo	Prevención de accidente y administración de riesgo	7,8	Escala Likert	Mala	
				Prevención de incendios y robos	9,10		6 - 15	
				Condiciones de trabajo segura	11,12		Regular	
							16 - 25	
							Buena	
			Calidad de vida	Satisfacción y reconocimiento	13,14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Mala	
				Salario y relaciones humanas	15,16		10 - 22	
				Entorno psicológico	17,18		Regular	
				Responsabilidad para tomar decisiones	19,20		23 - 35	
				Prestaciones recibidas	21,22		Buena	
Relaciones con los empleados	Comunicación y cooperación	23,24		Mala				
	Protección y ayuda	25,26		8 - 17				
	Disciplina	27,28		Regular				
	Conflicto	29, 30		18 - 28				
				Buena				
				29 - 40				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Operacionalización de la variable rotación de personal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable		
Rotación de personal	Chiavenato (2017) con la expresión rotación de personal se define “la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (p. 116).	La variable se evalúa a través de 15 indicadores desarrollados con las dimensiones Cómo se menciona.	Política salarial	Remuneración y toma de decisiones	1,2	Ordinal	Mala			
				Productividad	3,4		Regular			
				Orientación del salario	5,6		Buena			
			Condiciones físicas de trabajo	Calidad de vida y satisfacción	7,8	Escala Likert	Mala	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	8 - 17	Mala
				Organización	9,10		Regular		30 - 69	
				Competencias	11,12		Buena		70 - 109	
			Trabajo en equipo	13,14	Buena		29 - 40			
			Creencias	15,16	Mala		6 - 15			
			Cultura organizacional	Expectativas	17,18	Regular	16 - 25		Buena	
				Valores	19,20	Buena	26 - 36			
				Aprendizaje	21,22	Mala	10 - 22			
			Programas de capacitación	Planificación	23,24		Regular		Buena	
				Evaluación	25,26		Regular		23 - 35	
Capacitación	27,28	Buena		36 - 50						
				Desempeño	29,30					

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población y muestra

#### Población

Mejías, Reyes y Sánchez (2018) definen a la población como:

Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio. (p. 102)

Para fines de esta investigación, la misma esta, está conformada por 250 trabajadores.

Tabla 3 Población de estudio  
*Población de estudio*

N <sup>a</sup>	Área	Total
01	Recursos humanos	30
02	Logística	25
03	Comercial	40
04	Sistemas	35
05	Ventas	120
Total		250

La población de la investigación de la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú SMP está compuesta por 30 personas de Recursos Humanos, 25 personas de Logística, 40 personas de Comercial, 35 personas de Sistemas y 120 personas de Ventas, haciendo un total de 250 empleados en la empresa.

#### Muestra

La muestra es, en esencia, un “Conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico” (Mejías, Reyes y Sánchez, 2018, p. 102). La muestra de la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019, está constituida por una muestra



representativa de cada una de las áreas de RR. HH, Logística, Comercial, Sistemas y Ventas. Por lo tanto, se determinan los estratos para obtener la muestra óptima de estudio.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{250 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(250 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 151.68 \cong 152 \text{ personas}$$

Datos:

N = 250

Z = 1.96

P = 0.5

Q = 0.5

d = 0.05

Tabla 4 Muestreo por estratos

Nº	Estrato	Población total	Población estratificada	Muestra estratificada
01	Recursos humanos	30	30(152/250)	18 $\cong$ 18
02	Logística	25	25(152/250)	15 $\cong$ 15
03	Comercial	40	40(152/250)	24 $\cong$ 24
04	Sistemas	35	35(152/250)	21 $\cong$ 21
05	Ventas	120	120(152/250)	72 $\cong$ 72
	Total	250		152

El muestreo fue probabilística estratificado, es cuando “permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar” (Otzen y Manterola, 2017, p. 228).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnicas de recolección de datos

Por su parte manifiesta Mejías, Reyes y Sánchez (2018):

Es el procedimiento para recabar la información que servirá para realizar la estadística tanto descriptiva como correlacional, este puede ser de diversas formas, cuestionarios, rúbricas, guía de observación, estudios de caso y diversas formas de levantar datos relevantes. (p. 59)

#### Instrumento de recolección de datos

Tipo cuestionario, según Mejías, Reyes y Sánchez (2018):

Se puede presentar como un formato amigable con interrogantes directas que permiten elegir una opción dicotómica o politómica que permitirá levantar la información necesaria para posteriormente realizar la contrastación de hipótesis. (p. 41)

#### Validación

La validez es definida según Mejías, Reyes y Sánchez (2018) como “el grado en que un método o técnica sirve para medir con efectividad lo que supone que está midiendo. Se refiere a que el resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento demuestra medir lo que realmente se desea medir” (p. 124).

Participaron 3 expertos en el tema, quienes emitieron juicio calificativo el cual se promedió, con el fin de generar la validez de los instrumentos. Consecuentemente, se consideraron tres aspectos en relación a la validez de los instrumentos siendo: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5 Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra	Aplicable

### **Confiabilidad**

Es el procedimiento por el cual se determina, la confiabilidad del instrumento a utilizar, en este caso se utilizo el estadígrafo coeficiente Alfa de Cronbach el cual es:

Es el medio por el cual se logra obtener el grado de confiabilidad del instrumento, considerando que cuanto mas cercano a uno será más confiable, cabe indicar que la confiabilidad también se hace por cada uno de los reactivos. (Mejías, Reyes y Sánchez, 2018, p. 16).

Por tratarse de instrumentos no validados se procede a la validación de los instrumentos, para lo cual se requiere de especialistas en el tema y de un metodólogo de la investigación, profesionales de la universidad, teniendo en cuenta, la plantilla elaborada por Escobar y Cuervo (2008), la cual considera cuatro categorías a evaluar "entre las que encontramos a la coherencia, suficiencia, claridad y relevancia todo esto relacionado con los constructos que dan como resultados los reactivos o las preguntas que pasaran confiabilidad, para que posteriormente pase al juicio de expertos." (p.229)

Tabla 6 Niveles de confiabilidad

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004).

Tabla 7 Estadística de fiabilidad de estrategia de retención

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.941	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad

Tabla 8 Estadística de fiabilidad de rotación personal

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.892	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de fuerte confiabilidad.

### 3.5. Procedimientos

Luego de realizar la validez y posterior confiabilidad de los instrumentos, se procedió a la aplicación de una prueba a un grupo que no forma parte de la muestra, denominada prueba piloto, donde haciendo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual arrojó el resultado de óptimo, ello quiere decir, que el instrumento es aplicable a la muestra seleccionada ya que arrojará resultados fidedignos.

Es por esta razón que se aplica a la muestra seleccionada, ello con el fin de tomar los datos para el análisis del estudio, a los cuales se les aplicó la estadística descriptiva con el objeto de tomar dichos datos e interpretarlos y presentarlos en forma de tablas y figura. Finalmente se hizo uso del Rho de Spearman por contar con una escala ordinal para el estudio de las hipótesis.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de datos, primero se debe aplicar los instrumentos uno por cada variable del estudio, luego se procede a vaciar la información en un base de datos en Excel, para posteriormente enviarla al programa SPSS 24 y proceder a realizar la estadística descriptiva e inferencial, en la primera se mostrarán los resultados por medio de la moda y la media lo que se graficará en porcentajes

y la estadística inferencial se debe tener en cuenta la contrastación de la normalidad, utilizando en este caso el estadígrafo Smirnov Kolmogorov, porque la muestra es de 152 trabajadores, después se aplica el estadígrafo Rho de Spearman por contar con una escala ordinal será la que permitirá contrastar las hipótesis del estudio con los resultados obtenidos materia de la investigación. (Hevia, 2001, p. 46).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se ha destacar que los datos que esta investigación maneja han sido recabados del grupo de sujetos que figuran como objeto de estudio, con su previa autorización e informe de que estos serán usados para este estudio, manteniendo el anonimato, y el buen trato, todo ello mediante instrumentos que han sido previamente validado y cuya confiabilidad es alta para este propósito. De igual forma, se destaca que el tratamiento estadístico que se le brinda a estos datos no ha sido alterado de ninguna forma, por lo que se presentan tal cual con los resultados que los mismos han arrojado.

También es importante señalar que la investigación científica es la base de casi todo el conocimiento humano. Gracias a ella experimentamos el alto grado de desarrollo científico y tecnológico alcanzado en la actualidad. En el campo de la investigación en salud, podemos destacar numerosos logros, desde el descubrimiento de nuevas vacunas y medicamentos hasta los avances en biotecnología y genómica. Sabemos que los impactos de los nuevos descubrimientos no siempre son favorables al bienestar de los seres humanos, otros seres vivos y el medio ambiente. Por tanto, existen instancias a nivel nacional e internacional que valoran y exigen altos niveles de ética que regulan las investigaciones que involucran a seres humanos y animales con el fin de garantizar el respeto y prevenir daños, además de dedicar la atención necesaria a proyectos que promuevan la intervención en el medio ambiente. La ciencia y la ética van juntas, en busca de un progreso creciente, siempre en beneficio de la humanidad y del planeta.

Asimismo, se debe tener en cuenta que es fundamental reconocer la importancia de la libertad de investigación científica y los beneficios de los avances en ciencia

y tecnología; Al mismo tiempo, es necesario enfatizar que esta investigación y los consiguientes avances son acordes con principios éticos y respetan la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales.

La investigación éticamente justificada debe respetar al participante de la investigación en su dignidad y autonomía, reconociendo su vulnerabilidad, asegurando su voluntad de contribuir y permanecer, o no, en la investigación, a través de una expresión expresa, libre e informada; debe sopesar los riesgos y los beneficios, tanto conocidos como potenciales, individuales o colectivos, comprometiéndose con los máximos beneficios y el mínimo de daños y riesgos, y asegurando que se evitarán daños predecibles; debe tener relevancia social, que garantice la igual consideración de los intereses involucrados, sin perder el sentido de su destino socio-humanitario; y, finalmente, debe ser aprobado previamente por un comité de ética en investigación.

Sin lugar a duda la ética es un tema que puede considerarse universal en este sector es el uso del pensamiento científico. De esta forma, las otras cuestiones sobre ética y el establecimiento de un código de conducta siempre están relacionadas con la integridad de los métodos utilizados en la investigación. La idoneidad del trabajo se evalúa por el rigor en la ejecución de los experimentos y análisis, además de la claridad y honestidad en la presentación de los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable estrategia de retención y la rotación del personal

		Rotación del personal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Estrategía de retención	Malo	20 13,2%	24 15,8%	5 3,3%	49 32,2%
	Regular	21 13,8%	30 19,7%	18 11,8%	69 45,4%
	Bueno	7 4,6%	17 11,2%	10 6,6%	34 22,4%
Total		48 31,6%	71 46,7%	33 21,7%	152 100,0%

Nota: Estadística SPSS V. 23 (2019)

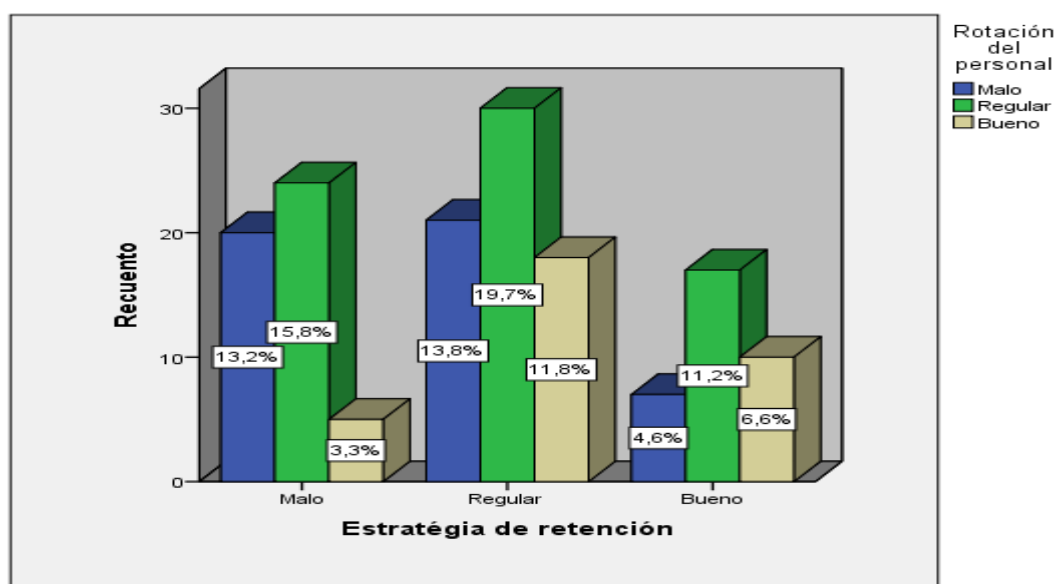


Figura 1 Percepción de la estrategia de retención y la rotación del personal.

Se observa el 45,4% de los trabajadores manifiestan que la estrategia de retención se encuentra en el nivel regular, el 32,2% de los trabajadores

muestran un nivel malo en la estrategia de retención, y el 22,4% de los trabajadores afirman que la estrategia de retención se encuentra en un nivel bueno. Asimismo, el 46,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es regular, el 31,6% de los trabajadores muestran un nivel malo en la rotación del personal y el 21,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es bueno.

Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión higiene laboral y rotación del personal.

		Rotación del personal			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Higiene laboral	Malo	9 5,9%	14 9,2%	4 2,6%	27 17,8%
	Regular	25 16,4%	30 19,7%	18 11,8%	73 48,0%
	Bueno	14 9,2%	27 17,8%	11 7,2%	52 34,2%
Total		48 31,6%	71 46,7%	33 21,7%	152 100,0%

Nota: Estadística SPSS V. 23 (2019)

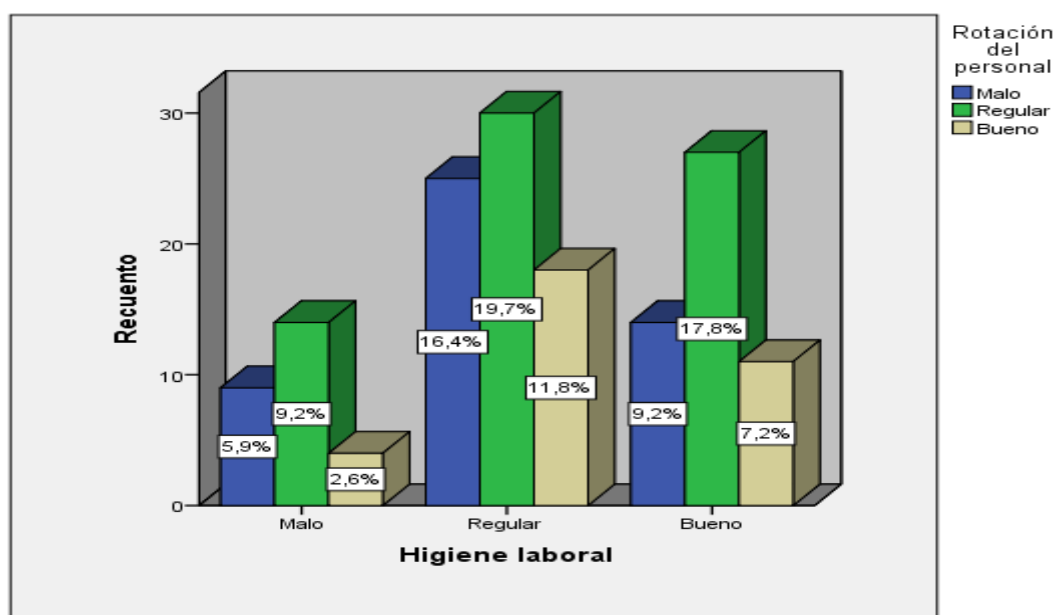


Figura 2. Percepción de higiene laboral y la rotación del personal.



Se observa el 48% de los trabajadores señalan que la higiene laboral es regular se regular, el 34,2% de los trabajadores muestran un nivel bueno y el 17,8% de los trabajadores afirman que la higiene laboral es mala. Asimismo, el 46,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es regular, el 31,6% de los trabajadores muestran un nivel malo en la rotación del personal y el 21,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es buena.

Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad en el trabajo y rotación del personal.

		Rotación del personal			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Seguridad en el trabajo	Malo	11 7,2%	16 10,5%	5 3,3%	32 21,1%
	Regular	24 15,8%	34 22,4%	14 9,2%	72 47,4%
	Bueno	13 8,6%	21 13,8%	14 9,2%	48 31,6%
Total		48 31,6%	71 46,7%	33 21,7%	152 100,0%

Nota: Estadística SPSS V. 23 (2019)

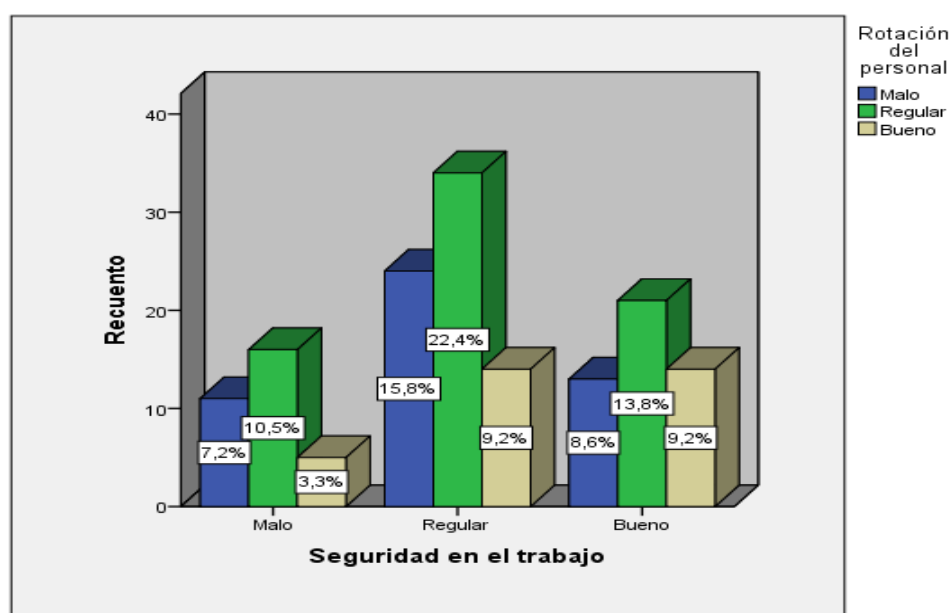


Figura 3. Percepción de seguridad en el trabajo y la rotación del personal.

Se observa el 47,4% de los trabajadores señalan que la seguridad en el trabajo es regular, el 31,6% de los trabajadores muestran un nivel bueno y el 21,1% de los trabajadores indican que la seguridad en el trabajo es mala. Asimismo, el 46,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es regular, el 31,6% de los trabajadores muestran un nivel malo en la rotación del personal y el 21,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es buena.

Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión calidad de vida y rotación del personal.

		Rotación del personal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Calidad de vida	Malo	14	14	2	30
		9,2%	9,2%	1,3%	19,7%
	Regular	25	28	20	73
		16,4%	18,4%	13,2%	48,0%
	Bueno	9	29	11	49
		5,9%	19,1%	7,2%	32,2%
Total		48	71	33	152
		31,6%	46,7%	21,7%	100,0%

Nota: Estadística SPSS V. 23 (2019)

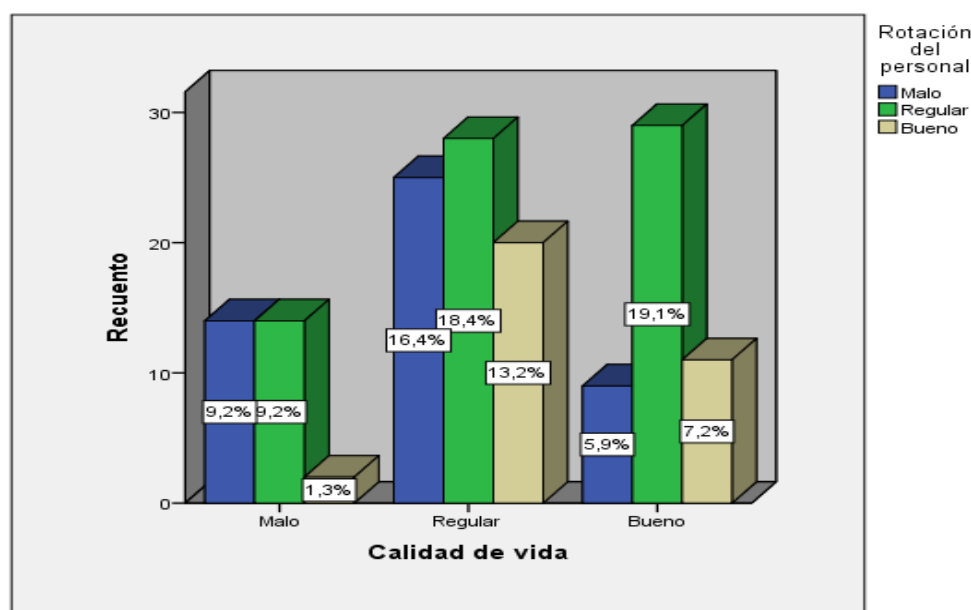


Figura 4. Percepción de la calidad de vida y la rotación del personal.

Se observa el 48% de los trabajadores señalan que la calidad de vida es regular, el 32,2% de los trabajadores muestran un nivel bueno y el 19,7% de los trabajadores indican que la calidad de vida es mala. Asimismo, el 46,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es regular, el 31,6% de los trabajadores muestran un nivel malo en la rotación del personal y el 21,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es buena.

Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión relaciones con los empleados y rotación del personal.

		Rotación del personal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Relaciones con los empleados	Malo	10 6,6%	16 10,5%	2 1,3%	28 18,4%
	Regular	22 14,5%	37 24,3%	15 9,9%	74 48,7%
	Bueno	16 10,5%	18 11,8%	16 10,5%	50 32,9%
Total		48 31,6%	71 46,7%	33 21,7%	152 100,0%

Nota: Estadística SPSS V. 23 (2019)

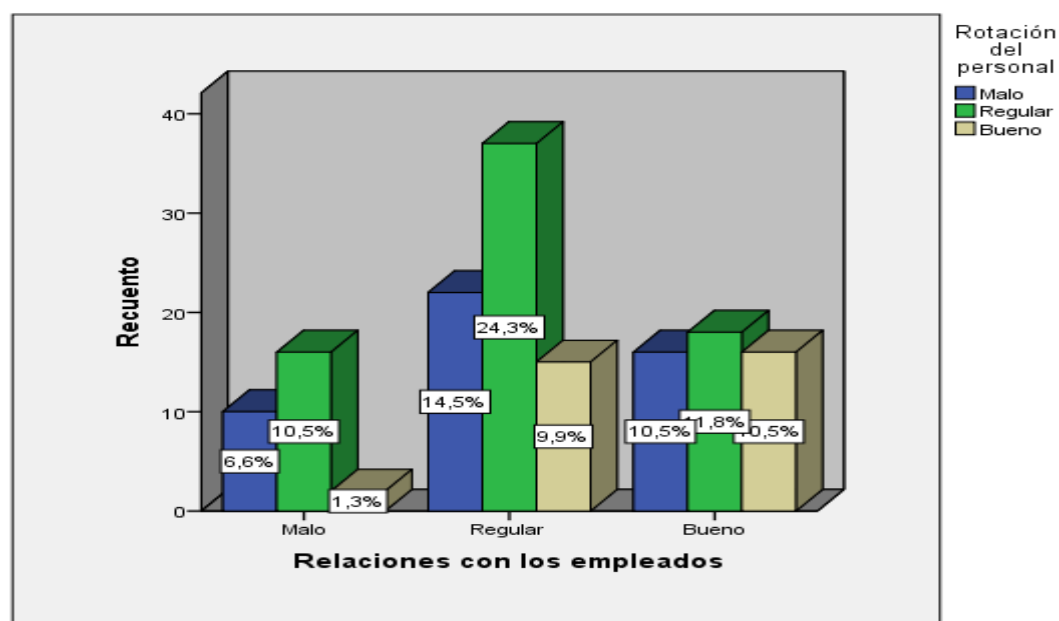


Figura 5. Percepción de las relaciones con los empleados y la rotación del personal.

Se observa el 48,7% de los trabajadores señalan que las relaciones con los empleados son regulares, el 32,9% de los trabajadores muestran un nivel bueno y el 18,4% de los trabajadores indican que las relaciones con los empleados son malas. Asimismo, el 46,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es regular, el 31,6% de los trabajadores muestran un nivel malo en la rotación del personal y el 21,7% de los trabajadores señalan que la rotación del personal es buena.

## 4.2. Resultado inferencial

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.

Tabla 14 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019.

			Estrategía de retención	Rotación del personal
Rho de Spearman	Estrategía de retención	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Rotación del personal	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Lo que evidencia la tabla presentada es que el valor de la prueba de Rho Spearman es 0.587, lo que nos permite comprender que hay una correlación entre las variables de estudio, aunado a esto el p valor es de 0.000 el cual es menor que 0.05, por lo tanto, se afirma que la relación entre variables es significativa en un 95%, finalmente se rechaza la hipótesis nula pues ya se demostró que se da una relación positiva entre las variables aplicadas a la empresa enfocada.

Tabla 15 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman las hipótesis específicas

Rho de Spearman	Higiene laboral	Estrategia de retención	Sig. (bilateral)	Muestra	Coefficiente de correlación	Correlación
				152	0,768**	positiva alta
	Seguridad en el trabajo				0,832**	positiva alta
	Calidad de vida		,000		0,867**	positiva alta
	Relaciones con los empleados				0,832**	positiva alta

Según Rho de Spearman entre higiene laboral y estrategia de retención es de una correlación positiva alta, de la misma forma, se observa que la relación entre seguridad en el trabajo y la estrategia de retención, también la relación entre la calidad de vida y la estrategia de retención. Finalmente, la relación entre relaciones con los empleados y las estrategias de retención son de correlación positiva a alta.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación abordo a la estrategia de retención en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019, donde el 45,4% de los entrevistados se ubican en el nivel regular y la rotación del personal se ubica con el 46,7% muestran que es regular. Concluyó según la prueba Según Rho de Spearman entre higiene laboral y estrategia de retención es de una correlación positiva alta, de la misma forma, se observa que la relación entre seguridad en el trabajo y la estrategia de retención, también la relación entre la calidad de vida y la estrategia de retención. Finalmente, la correlación entre las variables relaciones con los empleados y las estrategias de retención son determinadas como de positiva a alta. Esto señala un punto en común con la investigación de Baltodano (2016) quien finiquita que el 31.3% de los sujetos de estudio expresan que las estrategias de conservación del talento no son eficientes, por lo que la rotación del personal era algo habitual [...] ello permite contrastar las hipótesis y así poder concluir que las estrategias de retención del talento se relacionan inversamente con la rotación de personal en la empresa.

Consecuentemente, existe concordancia del presente estudio con la investigación de Minchán (2017) cuyos resultados le han permitido concluir que existe relación directa y significativa entre el Salario Emocional y el Talento Humano, (Rho de Spearman = 0,561\*) sin embargo, es de hacer notar que es una relación denominada como moderada. En este mismo orden de ideas, hay coincidencias con la tesis de Barrantes (2017) ya que la mayoría de sus encuestados destacan que clima organizacional es adecuado, siendo estos el 49% de los trabajadores de la empresa, donde los mismos lo ubican como regular siendo esos el 62%, es importante señalar que este estudio tenía como norte determinar si existe influencia significativa entre el clima organizacional y la rotación de personal de la empresa, teniendo como resultado de este estudio que se rechaza la hipótesis nula que en consecuencia es una aceptación de la alterna, cuya correlación es considerada fuerte, ya que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.971.

De acuerdo a los resultados se pueden inferir que los trabajos previos coinciden con el resultado de parte descriptiva porque se ubican en un nivel regular de las estrategias de retención y de la misma manera se consideró que la rotación se ubica regularmente. Asimismo, se basó a la teoría de Chiavenato (2014) es decir, es buscar estrategias o lineamientos que permitan planificar, o planear una dirección acerca de buscar de buscar la permanencia del personal dentro de una organización. De esta manera, se basó a la teoría de Chiavenato (2017) preciso que la rotación del personal se entiende como cambiado de empleador o trabajadores que se retiran o son despedidos de la organización. Esto sucede por diferentes motivos que se percibe diariamente por diferentes factores como: familiares, por la competitividad, entre otros motivos. Esta esta rotación puede causar problemas a la empresa porque genera desconfianza hacia los empleados por que permanecen poco tiempo y se hace difícil fortalecer un vínculo entre la compañía y el empleado.

En la hipótesis específica 1, se tiene que Rho Spearman presenta un valor de  $r = 0.768$  lo que permite concluir que existe indica una correlación positiva alta, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y de igual forma la relación es significativa al 95%, permitiendo así rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la higiene laboral y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019. Hay una coincidencia, con la tesis de Acuña (2017) se determinó que ambas variables tienen una relación positivamente considerable según la correlación Rho Spearman es 0.739.

Ello permite determinar una relación con la investigación de Gonzales (2016) quien en sus resultados afirma la influencia presente entre la rotación sobre el desempeño de los trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la UNFV- Lima, 2015, teniendo en la de Rho de Spearman  $=0.900$  y  $p = .000 < .05$ , lo que se considera alta. Es importante, que al igual que esta investigación, Gonzales se basó en la teoría de Chiavenato (2014) quien señala que la higiene laboral son reglas que se establecen a nivel empresarial para proteger al trabajador, no solo

física, sino, mentalmente, que previenen los factores de riesgos que pueden incidir en su salud en general desde su desempeño laboral.

Hipótesis específica 2, en este caso de la prueba de Rho Spearman arrojó un valor de  $r = 0.832$ , siendo este un indicativo para una correlación positiva alta, de igual forma se presenta una relación significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), esto permite inferir que existe relación significativa entre la seguridad en el trabajo y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019. Todo ello nos permite señalar una semejanza con la tesis de Prieto (2015) pues este señala que cada individuo al ser un ser con características únicas, sus necesidades y motivaciones también lo son, esto trae como consecuencia que las variantes para satisfacerlas son particulares para cada empleado, es por ello que es deber de la empresa empaparse de las características y particularidades de su talento humano, para así tener en claro aquello que lo impulsa, y poder manejar los conceptos de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos.

Igualmente, se releja una semejanza con la investigación de Figueroa (2014) concluyó que se estableció una correlación positiva alta a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; tomando como elemento principal de motivación al personal y que así se fidelicen a la empresa, elementos como reconocer los planes de carrera y personalizarlos a sus necesidades y metas personales. Por otro lado, señalan que, para conseguir conquistar los objetivos corporativos, los empleados deben formarse. Se apoyó a la teoría de Chiavenato (2014) quien puntualizó como un grupo de elementos de jerarquía técnica, educacional y de salud física y mental que emplea con el fin de evitar incidentes, bien se para erradicar ambientes inseguros para el empleado, o educar a los mismos en la creación de prácticas preventivas.

Hipótesis específica 3, concluyó que los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ( $r = 0.867$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que



existe relación significativa entre la calidad de vida y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019. Hay una semejanza con la tesis de Rojo (2014) se arribó que el 60% de los trabajadores manifiestan que la gestión de talento humano es regular y la técnica de retención es baja. Concluyó, según la prueba de Rho de Spearman, que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.706$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa la gestión del talento y técnicas de retención de personal clave, caso ENAP Refinerías Biobí. De esta manera, se apoyó a la teoría de Chiavenato (2014) puntualizó que la calidad de vida involucra tres aspectos, como lo son los ambientales, físicos y psicológicos del ser dentro del lugar donde desarrolla sus actividades laborales, sin embargo, también expresa que hay dos elementos que en la practica se contraponen pero que hay que considerar como lo es el bienestar de los colaboradores y los intereses empresariales, como productividad y la calidad.

En la hipótesis específica 4, concluyó que Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ( $r = 0.832$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre las relaciones con los empleados y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú Bellavista, 2019. Hay una similitud con la tesis de Haro (2014) en su investigación *La Rotación del Personal y su relación con el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. Agencia Ambato, Ecuador 2014*.concluyo que existe una gran relación de la motivación en el desempeño laboral. Asimismo, se basó a la teoría de Chiavenato (2014) precisó que las acciones que las organizaciones desarrollan para vincularse con el alentó humanos, tienen como propósito el de generar confianza, respeto y consideración entre la empresa y los trabajadores, y se busca potenciar la eficacia de la organización suprimiendo los elementos que minimizan el desenvolvimiento de los trabajadores y el acatamiento de sus políticas empresariales.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se logró determinar que existe correlación positiva y significativa entre las variables de estudio enfocadas, gracias a las pruebas estadísticas ya detalladas aplicadas en la información obtenida de la población encuestada. En otros términos, diremos que gracias a que se obtuvo el valor de 0.587 y a todo el esfuerzo de investigación se pudo lograr el objetivo general que enmarcó la presente investigación.
- Segunda: Gracias a las pruebas estadísticas aplicadas, se evidenció que existe correlación directa y significativa entre la dimensión higiene laboral y la variable rotación personal. Logrando de esta manera determinar que el p valor es de 0.768, por tanto, se logró determinar lo que se planteó en el primer objetivo específico definido al inicio del presente trabajo de investigación.
- Tercera: Debido a que se obtuvo el valor de 0.832 se determinó que existe alta correlación entre la dimensión seguridad en el trabajo y la variable rotación de personal en la empresa enfocada para la realización del presente estudio. Es en ese sentido que se pudo lograr el segundo objetivo específico planteado.
- Cuarta: En razón de que las pruebas estadísticas aplicadas, se evidenció que existe correlación directa y significativa entre la dimensión calidad de vida y la variable rotación personal. Logrando de esta manera determinar que el p valor es de 0.867, por tanto, se logró determinar lo que se planteó en el tercer objetivo específico definido al inicio del presente trabajo de investigación.
- Quinto: Puesto que se obtuvo el valor de 0.832 se determinó que existe alta y significativa correlación entre la dimensión relaciones con los empleados y la variable rotación de personal en la empresa enfocada

para la realización del presente estudio. Es en ese sentido que se pudo lograr el cuarto objetivo específico planteado.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Es importante recomendar a la empresa sobre la cual se realizó la presente investigación que organice espacios y contextos donde pueda compartir de manera institucionalizada la estrategia de retención que se ha determinado utilizar por parte de las autoridades mediante su toma de decisiones, así como también aprovechar la oportunidad que se genere para compartir con todo el equipo laboral de la empresa los detalles de rotación de personal que consideren para sí mismos como empresa.

Segunda: Se puede recomendar mediante la presente investigación a la empresa enfocada, que implemente un plan de acción enfocado en garantizar las condiciones de protección de la integralidad del colaborador, es decir, que mediante dicho plan y acciones como parte de él, se pueda hacer saber al colaborador que la empresa prioriza su higiene laboral, tanto así que destina recursos para abordar dicha problemática y generar mejores condiciones laborales, lo cual redundará positivamente también para la empresa.

Tercera: Se sugiere que cada líder o supervisor de área cuente con una estrategia de comunicación y organizacional donde se trasmite a los empleados que la empresa está preocupada y se ha enfocado seriamente en garantizar su derecho a un contexto seguro de trabajo, ya que dicha situación está defendida por distintos organismos internacionales y por normativas de nuestro contexto nacional también.

Cuarta: Se sugiere que la empresa realice una supervisión al respecto de la calidad de vida de sus colaboradores, desde el puesto más elevado hasta el puesto de menos rango jerárquico, en aras de evaluar en qué condiciones vive cada uno de sus colaboradores, de cara a que si viven en una situación difícil poder ayudarles progresivamente buscando que todos sus trabajadores se sientan identificados con la empresa ya que esto también influirá en su nivel de motivación para realizar su trabajo y esto será positivo para la empresa.

Quinta: Sería importante que la empresa realice un seguimiento a la percepción que tiene el colaborador acerca de los planteamiento y consideraciones de rotación de personal con los que trabaja la empresa, de modo que se tome en cuenta su evaluación personal y se evalúen acciones correctivas o en su defecto la continuidad de las medidas si estas son lo suficientemente efectivas.

## REFERENCIAS

- Acuña, F. (2017). *La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky's en el distrito de Los Olivos, Año 2017*, (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.
- Aguilar, V. (2015). *Propuesta para reducir el índice de rotación en la saljamex Servicios S.A. de C.V.* (Tesis de licenciado en Admii universidad Nacional Autónoma de México D.F.).
- Baltodano, R. (2016). *Estrategias de retención del talento y su relación de personal en la empresa Tawa Consulting S.A.C., 2015*, (Tesis de administración). Universidad César Vallejo.
- Barrantes, F. (2017). *Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Cineplex S.A., distrito de Comas, Lima - año 2017*, para obtener el título profesional de: licenciada en administración, por la Universidad César Vallejo.
- Ccollana, Y. (2014). *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores*. Revista de Ciencias Empresariales.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. (1ra ed.) Lima, Perú: San Marcos.
- Chávez, L. (2013). *Causas y efectos de la rotación de personal en el conjunto cinematográfico "La Huerta"*, Universidad de Morelia, México.
- Chiavenato I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Tercera Edición). México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C. V.
- Coller, D., & Evans, J. (2015). *Administración de operaciones*. Mexico D.F. CENGAGE LEARNING.
- Díaz. G. (2014). *Identidad organizacional y rotación de personal (estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango)*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/DiazGlenda.pdf>, 19/10/2015, 3:00 p.m.

- Domínguez, M. (2015). *Análisis de las Causas de Rotación de Personal de la Empresa Holcrest S.A.S.* (trabajo de grado Maestría). Universidad Medellín.
- Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en Medición*, vol. 6, núm. 1. Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf).
- Flores, J., Abreu y M.H.Badii, S. (2016). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas Mexicanas*". Recuperado en: [http://es.slideshare.net/Amadeo\\_Torres/rotacion-de-personal-23341195](http://es.slideshare.net/Amadeo_Torres/rotacion-de-personal-23341195)
- Figueroa, F. (2014). *Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana* (Tesis de administración). Universidad Católica de Colombia.
- García, L. (2016). *Causas Internas y Externas que influyen en la Rotación de Personal en una Empresa de Alimentos de la Costa Sur* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Escuintla.
- García (2020). *Modelos de gestión del talento humano en las cooperativas de transporte de Santa Marta*. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18474/2/2020\\_modelos\\_gestion\\_talento\\_humano.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18474/2/2020_modelos_gestion_talento_humano.pdf)
- Grados, J. (2015). *Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal*, México, El manual Moderno.
- Gregory H. (2015). *Los efectos de una alta rotación de personal en las compañías. La voz* (2) ,3-4.
- Jaramillo (2016). *Propuesta de retención del talento humano para la población de agencias banco internacional en la ciudad Quito*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- Jericó, P. (2014). *Gestión del talento*. (1ra Ed.), Ed. McGraw Hill, Madrid.
- Jones, G., & Geoge, J. (2014). *Administración contemporánea*. México D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

- Haro, M. (2014). *La Rotación del Personal y su relación con el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. Agencia Ambato, Ecuador 2014.*
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2018). *Metodología de la Investigación* (6ta Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Howatt, W. (2016). *Por qué el personal permanece y por qué se va. Editorial Panorama D.F. México.*
- Macario, F. (2018). *Rotación de personal y clima organizacional.* <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Mejías, Reyes y Sánchez (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Mitta y Dávila (2015). *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes Millennials en un grupo de organizaciones.* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villegas, F. (2015). *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera.* (Tesis de licenciado, Universidad Rafael Landívar).
- Minchan, O. (2017). *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Otzen y Manterola (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.* Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez Aguinaga, Franklin I. (2016). *Propuesta para reducir la Rotación de Personal en la Distribución de Coca – Cola de la ciudad Chiclayo* (Tesis para título). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Perú.
- Pichucho Calderón, S. (2016). *Propuesta para disminuir la rotación del personal y el ausentismo del Call Center 104 de Andinatel S.A.* (Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica Equinoccial De Ecuador).
- Pinilla J. (2016). *La rotación de personal perjudica significativamente a las empresas.* Revista Performia. Recuperado de



<https://www.performia.com.co/2016/12/07/la-rotacion-de-personal-perjudica-significativamente-a-lasempresas/>

- Quispe, S. (2014) en su trabajo de investigación: *Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2014) en su trabajo de investigación: *Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reyes A. (2015). *Administración de personal: Relaciones Humanas*. México D.F.: LIMUSA
- Rodríguez, J. (2013). *Gestión del Talento Humano*. Octava Edición, Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores. D.F. México
- Rodríguez, T. (2016). *Rotación de personal y desempeño laboral de los colaboradores en los órganos jurisdiccionales - Moyobamba, 2016*, para obtener el título profesional de licenciada en administración, por la Universidad César Vallejo Moyobamba – Perú.
- Rojo, J. (2014) desarrolló su investigación: *Gestión del talento y técnicas de retención de personal clave, caso ENAP Refinerías Biobío*, para obtener título profesional de licenciada en administración, por la Universidad Concepción de Chile.
- Valdivia, A. (2016). *Propuesta de intervención en la rotación de personal en la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de conductores y auxiliares de buses interurbanos” Puerto Montt – Chile*. Recuperado en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfcis162e/doc/bpmfcis162e.pdf>
- Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Santa, F. (2015). *Análisis de las Prácticas de Gestión Humana en la efectividad para retener el Talento Humano dentro de la Organización*. (Tesis de maestría) Manizales, Colombia.

- Valerial, A. (2015). *La Gestión del Talento Humano como iniciativa estratégica en organizaciones bancarias multinacionales. Estudio de Caso: SANTANDER RIO / HSBC.* (tesis de maestría) Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Editorial San Marcos.
- Vargas, M, (2014). *Rotación del personal* (8°ed). Bogotá: Antioquia.
- Wayne W. D. (2014). *Base para el análisis de las ciencias de la salud* (4ª ed.). México: Limusa, S.A.
- Werther, W. y Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos.* McGraw Hill, México, 6a ed.

## Anexos

### Anexos 1: Matriz de consistencia

*Estrategia de retención en la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú Bellavista, 2019*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA												
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	Estrategias de retención	Higiene laboral	Diagnóstico	<b>Método de investigación:</b>  Hipotético deductivo												
¿Cuál es la influencia de la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú, Bellavista Callao 2018?	Determinar la influencia de la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa de Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Existe influencia de la estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.			Salud mental		Aplicación de principios ergonómicos	Salud ocupacional	<b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional									
										Entorno físico	Entorno psicológico	Prevencción de accidente	Administrar los riesgos ocupacionales	Prevencción de incendios	<b>Diseño de investigación:</b>			
																Seguridad en el trabajo	Prevencción de robos	Condiciones de trabajo segura

ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS						
Problema específico 1	Objetivos específicos 1	Hipótesis específica 1			Satisfacción con el trabajador ejecutado	No experimental		
¿Cuál es la influencia y la higiene laboral en la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?	Determinar la influencia de la higiene laboral y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Existe influencia de la higiene laboral y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.		Calidad de vida	Reconocimiento	Transversal		
					Salario	<b>Tipo de investigación:</b>		
					Relaciones humanas		Aplicada	
					Entorno psicológico			
					La libertad para actuar			
					Responsabilidad para tomar decisiones		<b>Población:</b>	
					Participación activa			250
					Prestaciones recibidas			trabajadores
Relaciones humanas	<b>Muestra:</b> 152							
Comunicación		trabajadores						
Cooperación								
Protección								
Ayuda								
Disciplina								
Conflicto	<b>Muestreo:</b>							
Remuneración		Probabilística estratificado						
Tomar decisiones								
Productividad								
Calidad de vida								
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2						
¿Cuál es la influencia de la seguridad en el trabajo y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del	Determinar la influencia de la seguridad en el trabajo y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del	Existe influencia de la seguridad en el trabajo y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del	Rotación de personal	Política salarial				

<p>Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de vida en la rotación de personal y la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es influencia de la</p>	<p>Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de vida en la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.</p> <p>Objetivo específico 4</p> <p>Determinar la influencia de la relación con el empleado y la rotación de personal en la</p>	<p>en el distrito de Bellavista Callao, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe influencia de la calidad de vida y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe influencia de la calidad de vida y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de</p>	<p>Programas de capacitación</p>	<p>Condiciones físicas de trabajo</p> <p>Cultura organizacional</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Organización</p> <p>Creencias</p> <p>Expectativas</p> <p>Valores</p>	<p>Aprendizaje</p>

<p>relación con el empleado y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?</p>	<p>empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.</p>	<p>Bellavista Callao, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe influencia de la relación con el empleado y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Tabla de especificaciones de la variable de la estrategia de retención

Variables	%	Ítems	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrategia de retención	20	6	Higiene laboral	Diagnóstico y salud mental	Se realiza de estado situacional de la higiene laboral.
					Es importante tener presente la evaluación de salud mental.
				Entorno físico psicológico	Considera importante el entorno laboral.
					Es importante el estudio psicológico de los trabajadores.
				Aplicación de principios ergonómicos	La herramienta de trabajo guarda parámetros de seguridad.
					Se desarrolla actividades de seguridad en el trabajo.
	20	6	Seguridad en el trabajo	Prevención de accidente y administración de riesgo	Se realiza estrategias de prevención de accidentes.
					Se planifica los riesgos laborales.
				Prevención de incendios y robos	Conoce sobre estrategia de prevención de incendios.
					Desarrolla estrategias de seguridad contra robos.
				Condiciones de trabajo segura	Se zonifica zonas de trabajo seguro.
					El ambiente cuenta con la señalización para realizar las actividades
40	10	Calidad de vida	Satisfacción y reconocimiento	Tu actitud debe estar en disposición al cambio.	
				Se evalúa estrategias desarrolladas en cuanto a seguridad.	
			Salario y relaciones humanas	Se reconoce a las personas que están a disposición de trabajo seguro.	
				Contiene algún seguro laboral.	
Entorno psicológico	Debe coordinarse acciones de prevención en equipo.				

					Considera importante tomar decisiones sobre seguridad.
				Responsabilidad para tomar decisiones	En caso de accidente debería tomar decisiones oportunas el trabajador. Se requiere que todos los trabajadores participen activamente en seguridad.
				Prestaciones recibidas	La empresa considera importante algunos beneficios sobre seguridad. Es importante un clima laboral óptimo para obtener resultados.
	20	8	Relaciones con los empleados	Comunicación y cooperación	Deben impulsarse las estrategias de comunicación organizacional. Deben los integrantes establecer reglas de coordinación.
				Protección y ayuda	La protección personal es norma obligatoria. En caso de ayuda la empresa acude a requerimiento.
				Disciplina	Es necesario actuar con disciplina dentro del área. Se previene los conflictos organizacionales.
				Conflicto	En caso de surgir se soluciona equitativamente. Existen normas de prevención de conflictos.



Tabla de especificaciones de la variable de la rotación de personal

Variables	%	Ítems	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Rotación de personal	10	6	Política salarial	Remuneración y toma de decisiones	Considera que la remuneración acorde a su trabajo.
					Debe incluir toma decisiones la delegación de funciones.
				Productividad	Debe establecerse parámetros de productividad.
					Se trabaja con estándares de productividad óptimos.
				Orientación del salario	Maneja métodos de trabajo orientados a la política salarial.
					El salario de los trabajadores está de acuerdo a la categoría.
	30	8	Condiciones físicas de trabajo	Calidad de vida y satisfacción	Las labores que realiza están acordes a su esfuerzo.
					Considera satisfactorio las actividades que realiza en el trabajo.
				Organización	La empresa diseña el perfil laboral por área.
					El área específica tiene una descripción del puesto.
				Competencias	Se requiere competencias específicas para cada área.
					Se planifica el tipo de trabajo aceptable en la organización.
				Trabajo en equipo	Se promueve el trabajo en el equipo en las áreas de la organización.
					Considera importante evaluar el tipo de trabajo ejercido.
	20	6	Cultura organizacional	Creencias	Se animan los colaboradores para tomen sus propias tomen sus propias iniciativas.
					Los trabajadores practican los valores y se adaptan a sus costumbres de los demás.
				Expectativas	Las actividades que desarrolla están acordes con sus expectativas.
					La empresa le provee desarrollo personal y laboral.

	40	10	Programas de capacitación	Valores	Son importante los valores corporativos de la empresa.
					Debe practicarse los valores en la coordinación de trabajo.
				Aprendizaje	Capacita los trabajadores con previa capacitación.
					El proceso de capacitación se realiza internamente.
				Planificación	Se planea capacitación externa considerablemente.
					Se hace un proceso de selección para las personas en capacitación.
	Evaluación	Se brinda algunos beneficios a las personas capacitadas.			
		La evaluación del desempeño está sujeta a la capacitación.			
	Capacitación	Se considera parte de la capacitación los estudios profesionales.			
		Es frecuentes son los procesos de capacitación.			
	Desempeño	El gerente anima a los colaboradores para el cumplimiento de las metas establecidas.			
		Se reconoce a los colaboradores cuando realizan un buen trabajo.			

## Anexos 3: Instrumentos

### Cuestionario de la estrategia de retención

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer la relación de la estrategia de retención en la rotación de personal. Los datos serán manejados confidencialmente

#### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Higiene laboral</b>					
1	Se realiza de estado situacional de la higiene laboral.					
2	Es importante tener presente la evaluación de salud mental.					
3	Considera importante el entorno laboral.					
4	Es importante el estudio psicológico de los trabajadores.					
5	La herramienta de trabajo guarda parámetros de seguridad.					
6	Se desarrolla actividades de seguridad en el trabajo.					
	<b>Dimensión 2: Seguridad en el trabajo</b>					
7	Se realiza estrategias de prevención de accidentes.					
8	Se planifica los riesgos laborales.					
9	Conoce sobre estrategia de prevención de incendios.					
10	Desarrolla estrategias de seguridad contra robos.					
11	Se zonifica zonas de trabajo seguro.					
12	El ambiente cuenta con la señalización para realizar las actividades					
	<b>Dimensión 3: Calidad de vida</b>					
13	Tu actitud debe estar en disposición al cambio.					
14	Se evalúa estrategias desarrolladas en cuanto a seguridad.					
15	Se reconoce a las personas que están a disposición de trabajo seguro.					
16	Contiene algún seguro laboral.					
17	Debe coordinarse acciones de prevención en equipo.					
18	Considera importante tomar decisiones sobre seguridad.					
19	En caso de accidente debería tomar decisiones oportunas el trabajador.					

20	Se requiere que todos los trabajadores participen activamente en seguridad.					
21	La empresa considera importante algunos beneficios sobre seguridad.					
22	Es importante un clima laboral óptimo para obtener resultados.					
	<b>Dimensión 4: Relaciones con los empleados</b>					
23	Deben impulsarse las estrategias de comunicación organizacional.					
24	Deben los integrantes establecer reglas de coordinación.					
25	La protección personal es norma obligatoria.					
26	En caso de ayuda la empresa acude a requerimiento.					
27	Es necesario actuar con disciplina dentro del área.					
28	Se previene los conflictos organizacionales.					
29	En caso de surgir se soluciona equitativamente.					
30	Existen normas de prevención de conflictos.					

Gracias por su valiosa colaboración

### **Cuestionario de la rotación de personal**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer la relación de la estrategia de retención en la rotación de personal. Los datos serán manejados confidencialmente

#### **Escala de Likert:**

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Político salarial</b>					
1	Se realiza de estado situacional de la higiene laboral.					
2	Es importante tener presente la evaluación de salud mental.					
3	Considera importante el entorno laboral.					
4	Es importante el estudio psicológico de los trabajadores.					
5	La herramienta de trabajo guarda parámetros de seguridad.					
6	Se desarrolla actividades de seguridad en el trabajo.					
	<b>Dimensión 2: Condiciones físicas de trabajo en la organización</b>					
7	Las labores que realiza están acordes a su esfuerzo.					

8	Considera satisfactorio las actividades que realiza en el trabajo.					
9	La empresa diseña el perfil laboral por área.					
10	El área específica tiene una descripción del puesto.					
11	Se requiere competencias específicas para cada área.					
12	Se planifica el tipo de trabajo aceptable en la organización.					
13	Se promueve el trabajo en el equipo en las áreas de la organización.					
14	Considera importante evaluar el tipo de trabajo ejercido.					
	<b>Dimensión 3: Cultura organizacional</b>					
15	Se animan los colaboradores para tomen sus propias tomen sus propias iniciativas.					
16	Los trabajadores practican los valores y se adaptan a sus costumbres de los demás.					
17	Las actividades que desarrolla están acordes con sus expectativas.					
18	La empresa le provee desarrollo personal y laboral.					
19	Son importante los valores corporativos de la empresa.					
20	Debe practicarse los valores en la coordinación de trabajo.					
	<b>Dimensión 4: Programas de capacitación</b>					
21	Capacita los trabajadores con previa capacitación.					
22	El proceso de capacitación se realiza internamente.					
23	Se planea capacitación externa considerablemente.					
24	Se hace un proceso de selección para las personas en capacitación.					
25	Se brinda algunos beneficios a las personas capacitadas.					
26	La evaluación del desempeño está sujeta a la capacitación.					
27	Se considera parte de la capacitación los estudios profesionales.					
28	Es frecuentes son los procesos de capacitación.					
29	El gerente anima a los colaboradores para el cumplimiento de las metas establecidas.					
30	Se reconoce a los colaboradores cuando realizan un buen trabajo.					

Gracias por su valiosa colaboración

## Anexo 4: Base de dato de la prueba piloto de la variable estrategia de retención

	Estrategia de retención																													
	Higiene laboral						Seguridad en el trabajo						Calidad de vida										Relaciones con los empleados							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	1	
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	1	4	1	4	4	5	1	4	4	1	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	1	4	4	3	5	5	5
8	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
10	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
11	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
12	2	2	2	2	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	5	5	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2
13	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	1	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	1	1	1
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
16	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
20	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4

## Resultado de la confiabilidad de la rotación del personal

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	130,7000	242,221	,433	,940
VAR00002	130,5000	235,211	,807	,937
VAR00003	130,7000	233,695	,545	,940
VAR00004	130,2500	237,882	,735	,938
VAR00005	130,3500	249,187	,337	,941
VAR00006	130,3000	241,484	,722	,938
VAR00007	130,4500	232,682	,619	,938
VAR00008	130,2000	241,537	,788	,938
VAR00009	130,2000	240,484	,855	,938
VAR00010	130,6000	223,937	,792	,936
VAR00011	130,3000	241,274	,734	,938
VAR00012	130,7000	234,537	,572	,939
VAR00013	130,4000	242,568	,628	,939
VAR00014	130,2500	241,250	,765	,938
VAR00015	130,1000	254,516	,002	,942
VAR00016	130,8000	245,011	,208	,945
VAR00017	130,4000	229,832	,839	,936
VAR00018	130,3500	240,871	,736	,938
VAR00019	130,6500	229,503	,725	,937
VAR00020	130,4000	235,832	,787	,937
VAR00021	130,2500	240,092	,835	,938
VAR00022	130,5500	233,418	,814	,936
VAR00023	130,4500	244,050	,541	,939
VAR00024	130,4000	242,884	,347	,942
VAR00025	130,8500	236,134	,545	,939
VAR00026	130,7500	237,461	,755	,937
VAR00027	130,9500	248,787	,154	,944
VAR00028	130,6000	235,937	,579	,939
VAR00029	130,6000	233,726	,619	,938
VAR00030	131,0000	226,737	,574	,941

## Base de dato de la prueba piloto de la variable estrategia de retención

	Rotación del personal																														
	Político salarial					Condiciones físicas de trabajo en la organización									Cultura organizacional						Programas de capacitación										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	1	3	
5	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	1	4	4	3	5	5	5	4	
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
9	3	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
10	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	
13	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	1	1	1	1	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
17	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	



## Resultado de la confiabilidad de la rotación del personal

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	126,6000	198,779	,575	,885
VAR00002	126,4500	196,471	,642	,884
VAR00003	126,5000	196,158	,625	,884
VAR00004	126,6000	197,305	,596	,885
VAR00005	126,4500	196,787	,602	,885
VAR00006	126,7500	197,250	,655	,884
VAR00007	126,6500	195,082	,749	,882
VAR00008	126,6000	195,937	,641	,884
VAR00009	126,4500	200,682	,636	,885
VAR00010	126,7000	198,958	,584	,885
VAR00011	126,7000	191,484	,810	,880
VAR00012	126,6000	203,200	,596	,886
VAR00013	126,4500	201,945	,584	,886
VAR00014	126,5000	203,105	,585	,886
VAR00015	126,6000	212,779	,096	,896
VAR00016	126,3000	206,221	,384	,889
VAR00017	126,2500	210,934	,363	,890
VAR00018	126,5500	205,208	,355	,890
VAR00019	126,3000	208,326	,394	,889
VAR00020	126,1500	210,871	,394	,890
VAR00021	126,4500	212,892	,161	,893
VAR00022	126,3500	213,187	,221	,892
VAR00023	126,3000	212,747	,128	,894
VAR00024	126,7500	206,513	,330	,891
VAR00025	126,6500	209,397	,364	,890
VAR00026	126,8500	214,661	,062	,896
VAR00027	126,5000	210,579	,204	,893
VAR00028	126,5000	210,158	,205	,893
VAR00029	126,9000	203,568	,275	,894
VAR00030	126,7000	197,800	,520	,887

## Anexo 5: Base de datos de las variables

	Estrategia de retención																																		
	Higiene laboral						Seguridad en el trabajo						Calidad de vida										Relaciones con los empleados												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1	4	4	4	5	4	3	24	2	5	5	5	4	26	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45	3	4	4	3	4	4	5	5	32	127	
2	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	41	5	4	4	5	4	4	4	4	34	125
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	141
4	5	5	4	4	4	5	27	4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	3	3	4	4	4	5	31	124	
5	3	3	4	4	4	3	21	3	3	5	4	5	4	24	1	3	3	2	2	3	3	2	4	2	25	2	3	5	1	2	2	3	4	22	92
6	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	3	5	5	26	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	44	4	4	5	5	4	4	3	4	33	131
7	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	3	5	5	26	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	44	4	4	5	5	3	4	3	4	32	130
8	5	4	3	5	4	5	26	4	5	5	5	5	3	27	4	4	4	5	4	4	5	4	1	1	36	1	1	1	1	1	1	1	4	11	100
9	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	4	5	4	24	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	44	3	5	4	4	3	4	4	3	30	120
10	3	4	5	5	3	4	24	3	4	4	5	5	5	26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	41	3	3	4	4	4	3	4	5	30	121
11	1	1	5	3	5	3	18	5	4	5	4	5	4	27	4	3	5	5	3	1	1	1	1	1	25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	78
12	1	1	1	1	1	1	6	4	3	4	2	4	4	21	4	2	5	5	2	4	3	2	2	2	31	2	2	5	4	2	2	2	2	21	79
13	3	4	3	3	4	3	20	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48	3	4	3	3	1	3	4	5	26	122
14	3	3	4	4	5	4	23	3	3	5	3	4	3	21	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	37	3	4	4	2	2	4	4	4	27	108
15	3	4	3	4	4	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	42	4	5	2	2	2	5	5	5	30	122
16	5	4	3	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	5	4	4	4	5	5	35	139
17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	1	5	5	5	36	146
18	3	5	4	5	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	145
19	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	5	5	5	5	38	146
20	4	4	3	5	4	5	25	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	4	4	38	136
21	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	5	5	4	34	140
22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	3	5	5	5	38	148
23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	5	5	4	1	33	142
24	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	1	4	1	20	4	4	5	1	4	4	1	4	4	3	34	4	5	5	4	4	4	3	1	30	111
25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	5	5	5	37	147
26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147
27	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	3	27	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44	5	1	4	4	3	5	5	5	32	130
28	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	4	4	34	132
29	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47	4	5	4	4	4	4	4	5	35	139
30	3	4	4	5	5	4	25	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45	5	5	4	4	4	4	5	4	35	133
31	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	4	4	4	4	4	5	34	139
32	2	2	2	2	4	3	15	2	3	3	1	3	3	15	3	3	5	5	1	3	2	2	3	2	29	3	3	2	2	3	3	2	21	80	
33	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	139
34	5	5	1	5	5	5	26	1	4	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	5	5	1	4	4	1	1	1	22	120
35	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47	4	5	4	4	5	5	4	36	141	
36	5	4	3	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	5	4	4	4	5	5	35	139
37	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	1	5	5	5	36	146
38	3	5	4	5	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	145
39	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	5	5	5	5	38	146
40	4	4	3	5	4	5	25	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45	5	5	5	5	5	5	4	4	38	136

41	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	5	5	4	34	140
42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	3	5	5	5	38	148
43	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	5	5	4	1	33	142
44	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	1	4	1	20	4	4	5	1	4	4	1	4	4	3	34	4	5	5	4	4	4	3	1	30	111
45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	5	5	5	37	147	
46	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147	
47	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	3	27	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44	5	1	4	4	3	5	5	5	32	130	
48	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	1	5	4	5	5	5	43	5	5	4	4	4	4	4	4	34	132	
49	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	4	4	4	4	5	5	35	139	
50	3	4	4	5	5	4	25	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45	5	5	4	4	4	4	5	4	35	133	
51	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	4	4	4	4	4	5	34	139	
52	2	2	2	2	4	3	15	2	3	3	1	3	3	15	3	3	5	5	1	3	2	2	3	2	29	3	3	2	2	3	3	3	2	21	80
53	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	139	
54	5	5	1	5	5	5	26	1	4	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48	5	5	1	4	4	1	1	1	22	120	
55	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	4	4	5	5	5	4	36	141	
56	5	4	3	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	5	4	4	4	5	5	35	139	
57	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	1	5	5	5	36	146	
58	3	5	4	5	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	145	
59	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	5	5	5	5	38	146	
60	4	4	3	5	4	5	25	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	4	4	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	4	4	38	136	
61	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	3	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	5	5	4	34	140	
62	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	3	5	5	5	38	148	
63	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	5	5	4	1	33	142	
64	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	1	4	1	20	4	4	5	1	4	4	1	4	4	3	34	4	5	5	4	4	4	3	1	30	111
65	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	5	5	5	37	147	
66	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147	
67	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	3	27	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44	5	1	4	4	3	5	5	5	32	130	
68	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	1	5	4	5	5	5	43	5	5	4	4	4	4	4	4	34	132	
69	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	4	4	4	4	5	5	35	139	
70	3	4	4	5	5	4	25	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45	5	5	4	4	4	4	5	4	35	133	
71	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	4	4	4	4	4	5	34	139	
72	2	2	2	2	4	3	15	2	3	3	1	3	3	15	3	3	5	5	1	3	2	2	3	2	29	3	3	2	2	3	3	3	2	21	80
73	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	139	
74	5	5	1	5	5	5	26	1	4	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	5	5	1	4	4	1	1	1	22	120	
75	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	4	4	5	5	5	4	36	141	
76	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	41	5	4	4	5	4	4	4	34	125	
77	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	141	
78	5	5	4	4	4	5	27	4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	3	3	3	4	4	5	30	123	
79	3	3	4	4	4	3	21	3	3	5	4	5	4	24	1	3	3	2	2	3	3	2	4	2	25	2	3	5	1	2	2	3	4	22	92
80	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	3	5	5	26	3	5	5	5	4	4	4	4	5	44	4	4	5	5	3	4	3	4	32	130	

81	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	3	5	5	26	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	44	4	4	5	5	3	4	3	4	32	130	
82	5	4	3	5	4	5	26	4	5	5	5	5	3	27	4	4	4	5	4	4	5	4	1	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1	4	11	100
83	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	4	5	4	24	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	44	3	5	4	4	3	4	4	4	3	30	120
84	3	4	5	5	3	4	24	3	4	4	5	5	5	26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	41	3	3	4	4	4	3	4	5	30	121	
85	1	1	5	3	5	3	18	5	4	5	4	5	4	27	4	3	5	5	3	1	1	1	1	1	25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	78	
86	1	1	1	1	1	1	6	4	3	4	2	4	4	21	4	2	5	5	2	4	3	2	2	2	31	2	2	5	3	2	2	2	2	2	20	78
87	3	4	3	3	4	3	20	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48	3	4	3	3	1	3	4	5	26	122	
88	3	3	4	4	5	4	23	3	3	5	3	4	3	21	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	37	3	4	4	2	2	2	3	4	4	26	107
89	3	4	3	4	4	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	42	4	5	2	2	2	5	5	5	30	122	
90	5	4	3	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	5	4	4	4	5	5	35	139	
91	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	1	5	5	5	36	146	
92	3	5	4	5	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	145	
93	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	5	5	5	5	38	146	
94	4	4	3	5	4	5	25	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	4	4	38	136	
95	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	5	5	4	34	140	
96	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	3	5	5	5	38	148	
97	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	5	5	4	1	33	142	
98	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	1	4	1	20	4	4	5	1	4	4	1	4	4	3	34	4	5	5	4	4	4	3	1	30	111	
99	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	5	5	5	37	147	
100	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147	
101	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	3	27	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44	5	1	4	4	3	5	5	5	32	130	
102	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	4	4	34	132	
103	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47	4	5	4	4	4	4	5	5	35	139	
104	3	4	4	5	5	4	25	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45	5	5	4	4	4	4	5	4	35	133	
105	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	4	4	4	4	4	5	34	139	
106	2	2	2	2	4	3	15	2	3	3	1	3	3	15	3	3	5	5	1	3	2	2	3	2	29	3	3	2	2	3	3	3	2	21	80	
107	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	139	
108	5	5	1	5	5	5	26	1	4	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	5	5	1	4	4	1	1	1	22	120	
109	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47	4	5	4	4	5	5	5	4	36	141	
110	5	4	3	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	5	4	4	4	5	5	35	139	
111	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	1	5	5	5	36	146	
112	3	5	4	5	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	145	
113	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	5	5	5	5	38	146	
114	4	4	3	5	4	5	25	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	4	4	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	4	4	38	136		
115	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	5	5	4	34	140	
116	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	3	5	5	5	38	148	
117	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	5	5	4	1	33	142	
118	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	1	4	1	20	4	4	5	1	4	4	1	4	4	3	34	4	5	5	4	4	4	3	1	30	111	
119	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	5	5	5	37	147	
120	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147	

121	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	3	27	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44	5	1	4	4	3	5	5	5	32	130
122	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	4	4	34	132
123	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47	4	5	4	4	4	4	5	5	35	139
124	3	4	4	5	5	4	25	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45	5	5	4	4	4	4	5	4	35	133
125	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	4	4	4	4	4	5	34	139	
126	2	2	2	2	4	3	15	2	3	3	1	3	3	15	3	3	5	5	1	3	2	2	3	2	29	3	3	2	2	3	3	3	2	21	80
127	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	139
128	5	5	1	5	5	5	26	1	4	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	5	5	1	4	4	1	1	1	22	120
129	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	4	4	5	5	5	4	36	141	
130	5	4	3	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	5	4	4	4	5	5	35	139
131	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	1	5	5	5	36	146
132	3	5	4	5	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	145
133	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	5	5	5	5	38	146
134	4	4	3	5	4	5	25	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	4	4	38	136
135	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	5	5	4	34	140
136	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	3	5	5	5	38	148
137	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	5	5	4	1	33	142
138	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	1	4	1	20	4	4	5	1	4	4	1	4	4	3	34	4	5	5	4	4	4	3	1	30	111
139	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	4	5	5	37	147
140	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147
141	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	3	27	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44	5	1	4	4	3	5	5	5	32	130
142	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	4	4	34	132
143	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47	4	5	4	4	4	4	5	5	35	139
144	3	4	4	5	5	4	25	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45	5	5	4	4	4	4	5	4	35	133
145	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	4	4	4	4	4	5	34	139	
146	2	2	2	2	4	3	15	2	3	3	1	3	3	15	3	3	5	5	1	3	2	2	3	2	29	3	3	2	2	3	3	3	2	21	80
147	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	139
148	5	5	1	5	5	5	26	1	4	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	5	5	1	4	4	1	1	1	22	120
149	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47	4	5	4	4	5	5	5	4	36	141
150	4	4	4	4	4	3	23	2	5	5	5	5	4	26	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45	3	4	4	3	4	4	5	5	32	126
151	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	41	5	4	4	5	4	4	4	4	34	125
152	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	141

	Rotación del personal																																			
	Politico salarial						Condiciones físicas de trabajo en la organización								Cultura organizacional								Programas de capacitacion													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	4	4	4	4	5	24	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	39	104	
2	4	4	5	5	4	4	26	4	4	5	4	4	3	4	3	31	4	5	4	3	5	4	25	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	124
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	135
4	5	5	4	4	5	4	27	4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	38	127	
5	2	1	3	3	4	4	17	3	3	2	2	2	2	2	2	18	3	2	3	3	2	4	17	2	2	3	5	1	2	2	3	4	1	25	77	
6	1	4	5	3	3	4	20	4	5	4	5	3	4	4	4	33	3	4	4	4	4	5	24	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	41	118	
7	1	4	5	3	3	4	20	4	5	4	5	3	4	4	4	33	3	4	4	4	4	5	24	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	41	118	
8	2	3	3	3	4	3	18	1	3	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	1	22	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	13	81	
9	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	4	4	4	4	4	29	4	4	5	4	4	4	25	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	35	112	
10	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	37	111	
11	3	3	5	4	4	2	21	3	2	4	3	3	3	2	2	22	4	3	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	64	
12	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	4	2	4	3	2	2	17	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	24	77	
13	2	2	3	3	5	4	19	3	3	3	4	4	3	3	4	27	4	5	5	5	5	5	29	5	3	4	3	3	1	3	4	5	1	32	107	
14	5	5	3	3	4	4	24	4	4	3	3	3	2	2	2	23	3	5	4	4	3	3	22	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	31	100	
15	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	5	4	5	5	1	24	4	4	5	2	2	5	5	5	2	36	126		
16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	5	5	5	4	5	27	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44	113	
17	2	2	2	2	3	3	14	3	3	1	3	2	3	3	2	20	2	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	107	
18	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	2	2	2	3	3	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	113	
19	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	113	
20	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47	134	
21	3	4	2	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	43	114	
22	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	142	
23	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	42	128	
24	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	4	4	1	4	4	21	3	4	5	5	4	4	3	1	3	36	119		
25	1	2	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46	104		
26	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	38	1	5	5	5	4	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	142	
27	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	4	5	4	5	4	27	4	5	1	4	4	3	5	5	5	4	40	130	
28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43	141		
29	3	4	5	5	5	3	25	5	5	5	2	4	4	5	5	35	2	5	5	4	5	5	26	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44	130		
30	3	5	4	4	5	4	25	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	5	4	4	5	4	25	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	124		
31	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42	139		
32	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	1	3	2	2	3	16	2	3	3	2	2	3	3	2	1	24	108		
33	4	1	1	1	1	1	9	1	1	3	3	1	4	4	4	21	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	106	
34	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	5	35	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	1	4	4	1	1	1	1	28	121	
35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46	145		
36	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44	143		
37	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	4	5	4	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	1	5	5	5	46	139		
38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	150	
39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	148		
40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47	145		

41	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	4	5	4	5	35	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	134	
42	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	142	
43	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	42	128	
44	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	4	4	1	4	4	21	3	4	5	5	4	4	4	3	1	3	36	119	
45	1	2	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	104	
46	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	38	1	5	5	5	4	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	142	
47	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	4	5	4	5	4	27	4	5	1	4	4	3	5	5	5	4	40	130	
48	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43	141	
49	3	4	5	5	5	3	25	5	5	5	2	4	4	5	5	35	2	5	5	4	5	5	26	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44	130	
50	3	5	4	4	5	4	25	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	5	4	4	5	4	25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44	124	
51	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	139	
52	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	1	3	2	2	3	16	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	24	108	
53	4	1	1	1	1	1	9	1	1	3	3	1	4	4	4	21	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	106	
54	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	5	35	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	1	4	4	1	1	1	1	28	121	
55	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46	145	
56	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44	143	
57	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	4	5	4	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	139	
58	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	150	
59	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	148	
60	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	145
61	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	4	5	4	5	35	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	134	
62	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	142	
63	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	5	4	1	4	42	128		
64	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	4	4	1	4	4	21	3	4	5	5	4	4	4	3	1	3	36	119	
65	1	2	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	104	
66	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	38	1	5	5	5	4	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	142	
67	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	4	5	4	5	4	27	4	5	1	4	4	3	5	5	5	4	40	130	
68	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43	141	
69	3	4	5	5	5	3	25	5	5	5	2	4	4	5	5	35	2	5	5	4	5	5	26	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44	130	
70	3	5	4	4	5	4	25	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	5	4	4	5	4	25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44	124	
71	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	139	
72	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	1	3	2	2	3	16	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	24	108	
73	4	1	1	1	1	1	9	1	1	3	3	1	4	4	4	21	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	106	
74	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	5	35	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	1	4	4	1	1	1	1	28	121	
75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46	145	
76	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	3	5	4	26	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	138	
77	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	4	5	4	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	143	
78	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	38	133	
79	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	2	3	3	2	4	19	2	2	3	5	1	2	2	3	4	1	25	114	
80	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	41	137	

81	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	4	5	4	5	35	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	41	128
82	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	4	4	5	4	1	21	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	13	75
83	4	4	5	5	4	4	26	4	4	5	4	4	3	4	3	31	4	4	5	4	4	4	25	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	35	117
84	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	37	117
85	5	5	4	4	5	4	27	4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	3	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	86	
86	2	1	3	3	4	4	17	3	3	2	2	2	2	2	2	18	3	2	4	3	2	2	16	2	2	2	5	3	2	2	2	2	24	75	
87	1	4	5	3	3	4	20	4	5	4	5	3	4	4	4	33	3	5	5	5	5	5	28	5	3	4	3	3	1	3	4	5	1	32	113
88	1	4	5	3	3	4	20	4	5	4	5	3	4	4	4	33	3	5	4	4	3	3	22	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	31	106
89	2	3	3	3	4	3	18	1	3	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	5	5	1	24	4	4	5	2	2	2	5	5	5	2	36	106
90	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	4	4	4	4	4	29	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44	124
91	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	125
92	3	3	5	4	4	2	21	3	2	4	3	3	3	2	2	22	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	122
93	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	113
94	2	2	3	3	5	4	19	3	3	3	4	4	3	3	4	27	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	120
95	5	5	3	3	4	4	24	4	4	3	3	3	2	2	2	23	3	5	5	5	5	5	28	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	118
96	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	143
97	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	42	112
98	2	2	2	2	3	3	14	3	3	1	3	2	3	3	2	20	2	4	4	1	4	4	19	3	4	5	5	4	4	4	3	1	3	36	89
99	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	2	2	2	3	3	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46	109	
100	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	114
101	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	5	4	26	4	5	1	4	4	3	5	5	5	4	40	126
102	3	4	2	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	5	4	5	5	5	28	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43	113	
103	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44	137
104	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	4	4	4	4	5	4	44	127	
105	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	132
106	1	2	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	1	3	2	2	3	14	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	24	68
107	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	38	1	4	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	139
108	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	1	4	4	1	1	1	1	28	120
109	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46	144	
110	3	4	5	5	5	3	25	5	5	5	2	4	4	5	5	35	2	5	5	5	4	5	26	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44	130
111	3	5	4	4	5	4	25	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	129
112	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	148
113	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	146
114	4	1	1	1	1	1	9	1	1	3	3	1	4	4	4	21	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	105
115	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	137
116	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	148
117	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	5	4	1	4	42	142	
118	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	4	5	4	35	5	4	4	1	4	4	22	3	4	5	5	4	4	4	3	1	3	36	121
119	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46	146	
120	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	149	



121	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	4	5	4	27	4	5	1	4	4	3	5	5	5	4	40	137
122	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	4	5	4	5	35	4	5	4	5	5	5	28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43	133
123	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44	137
124	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	4	4	4	4	5	4	44	127	
125	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	132
126	1	2	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	1	3	2	2	3	14	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	24	68
127	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	38	1	4	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	139
128	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	1	4	4	1	1	1	1	28	120
129	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46	144
130	3	4	5	5	5	3	25	5	5	5	2	4	4	5	5	35	2	5	5	5	4	5	26	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44	130
131	3	5	4	4	5	4	25	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	129
132	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	148
133	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	146
134	4	1	1	1	1	1	9	1	1	3	3	1	4	4	4	21	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	47	105
135	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	4	4	4	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	137
136	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	148
137	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	42	142
138	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	4	5	4	35	5	4	4	1	4	4	22	3	4	5	5	4	4	4	3	1	3	36	121
139	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	146
140	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	149
141	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	4	5	4	27	4	5	1	4	4	3	5	5	5	4	40	137
142	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	4	5	4	5	35	4	5	4	5	5	5	28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43	133
143	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44	137
144	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	4	4	4	4	5	4	44	127	
145	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	132
146	1	2	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	1	3	2	2	3	14	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	24	68
147	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	38	1	4	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	139
148	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	1	4	4	1	1	1	1	28	120
149	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46	144
150	3	4	5	5	5	3	25	5	5	5	2	4	4	5	5	35	2	4	4	4	4	5	23	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	39	122
151	3	5	4	4	5	4	25	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	5	4	3	5	4	24	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	121
152	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	148

## Anexos 6: Autorización de validación del cuestionario

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Bellavista 03 de Julio de 2019

**Señores:**

Universidad Cesar Vallejo

**Asunto:** Autorización de la ejecución de tesis

El investigador Lucero Milagros Flores Julliri con DNI 46139803 solicita autorización para la realización del proyecto y ejecución de tesis Estrategia de retención y la rotación de personal en la empresa Servicios Logísticos del Courier del Perú Bellavista, 2019 y se compromete al cumplimiento de la normativa aplicable al mismo, incluyendo la de protección de datos de carácter de confiabilidad.

Atentamente,

  
HANS M...  
LIDER ESTRATÉGICO DE GESTI...  
NEGOCIOS LOGÍSTICOS  
S.L. DEL PERÚ S.A.C.