



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

---

**ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ECOMODA S.A.C. AREQUIPA –**

**2023**

---

**Línea de investigación:** Estrategia organizacional

**Presentado por:**

Br: Estefani Quispe Naula

ORCID: 0009-0005-1331-6623

**Para optar el título profesional de:**

Licenciada en Administración

**Asesor:**

Dr. Waldo Alex Pando Díaz.

ORCID: 0000-0002-9142-0953

**CUSCO - PERÚ**

**2023**



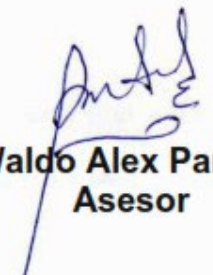
Metadatos

<b>Datos del autor</b>	
Nombres y apellidos	Estefani Quispe Naula
Número de documento de identidad	72226018
URL de Orcid	<a href="https://orcid.org/0009-0005-1331-6623">https://orcid.org/0009-0005-1331-6623</a>
<b>Datos del asesor</b>	
Nombres y apellidos	Waldo Alex Pando Díaz.
Número de documento de identidad	23998983
URL de Orcid	<a href="https://orcid.org/0000-0002-9142-0953">https://orcid.org/0000-0002-9142-0953</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado (jurado 1)</b>	
Nombres y apellidos	Emeterio Mendoza Bolívar
Número de documento de identidad	23806721
<b>Jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Susi Alviz Pazos
Número de documento de identidad	23093951
<b>Jurado 3</b>	
Nombres y apellidos	Manuel Abraham Ponce Fernández Baca
Número de documento de identidad	72716682
<b>Jurado 4</b>	
Nombres y apellidos	Angela Cornejo Rojas
Número de documento de identidad	41922103
<b>Datos de la investigación</b>	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Estrategia organizacional



# ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ECOMODA S.A.C. AREQUIPA - 2023

*por* Estefani Quispe Naula



Dr. Waldo Alex Pando Diaz  
Asesor

**Fecha de entrega:** 22-ago-2023 07:36p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2149683019

**Nombre del archivo:** N\_DEL\_PERSONAL\_EN\_LA\_EMPRESA\_ECOMODA\_S.A.C.\_AREQUIPA\_-\_2023.pdf  
(803.59K)

**Total de palabras:** 19924

**Total de caracteres:** 111306



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

---

**ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ECOMODA S.A.C. AREQUIPA -**

**2023**

---

---

Presentado por:

Br: Estefani Quispe Naula

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Díaz.

**CUSCO - PERÚ**

**2023**

**Dr. Waldo Alex Pando Diaz  
Asesor**



# AREQUIPA - 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**15%**

INDICE DE SIMILITUD

**15%**

FUENTES DE INTERNET

**1%**

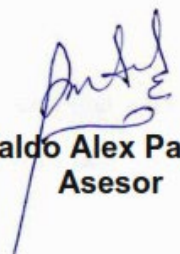
PUBLICACIONES

**10%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Henríguez Ureña</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Manuela Beltrán</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>prezi.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



Dr. Waldo Alex Pando Diaz  
Asesor

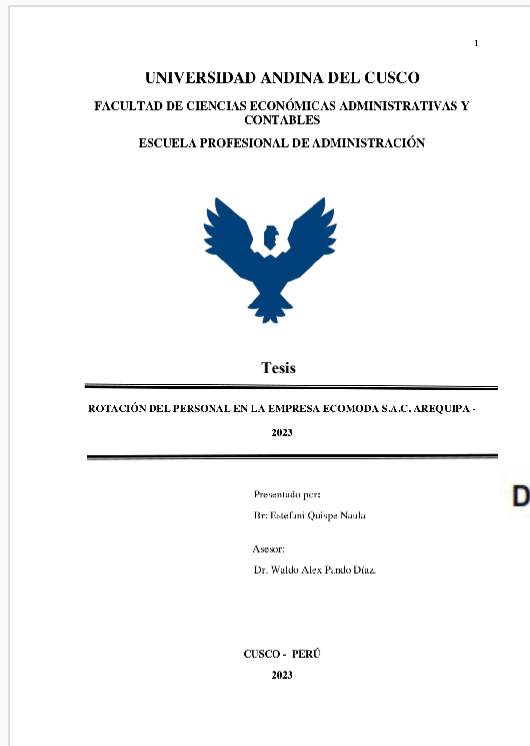


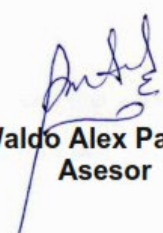
## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Estefani Quispe Naula  
Título del ejercicio: TESIS PREGRADO 2023-I  
Título de la entrega: ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ECOMODA S.A.C. ...  
Nombre del archivo: N\_DEL\_PERSONAL\_EN\_LA\_EMPRESA\_ECOMODA\_S.A.C.\_AREQ...  
Tamaño del archivo: 803.59K  
Total páginas: 93  
Total de palabras: 19,924  
Total de caracteres: 111,306  
Fecha de entrega: 22-ago.-2023 07:36p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2149683019



  
**Dr. Waldo Alex Pando Diaz**  
Asesor



## PRESENTACIÓN

**Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.**

**Señores miembros del jurado:**

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra distinguida consideración el trabajo de investigación para el desarrollo del proyecto tesis titulado: **“Rotación del personal en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa - 2023**, Con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El presente proyecto tesis se desarrolló de acuerdo a los lineamientos de la metodología de investigación científica, según el esquema planteada por la Universidad Andina del Cusco y por la escuela profesional de administración siendo muy importante e imprescindible, para el desarrollo profesionales.

Atentamente.

**Br. Estefani Quispe Naula**



## AGRADECIMIENTO

A dios, por darme salud y la motivación para seguir adelante, De manera muy especial a mis Padres, a quienes les debo el esfuerzo y apoyo incondicional, ya que todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A la Universidad Andina del Cusco, por haber forjado mi crecimiento profesional; así mismo, a todos aquellos docentes y compañeros, quienes participaron indirectamente en este proceso.

A mi Asesor de Tesis al, Dr. Waldo Alex Pando Díaz, por la motivación, orientación, apoyo, consejos y la paciencia para la elaboración de esta tesis.

**Br. Estefani Quispe Naula**





## DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis es dedicado a mi persona y a la vida, quien me dio la oportunidad de poder cumplir con uno de mis principales objetivos personales.

A mis queridos y adorados padres: Mario Roque y Fabiana Naula, por ser uno de los motivos fundamentales para cumplir mis sueños personales; por su apoyo, comprensión, paciencia y sobre todo por el gran amor que me brindan día a día. Por creer en mí y confiar en las cosas que realizo; que van guiando este largo camino de mi vida.

Finalmente, dedico esta tesis a mis dictaminan: Dr. Emeterio Mendoza Bolívar y Mg. Susi Alviz Pozos, supieron apoyarme en el proceso de formación profesional y guiándome para el logro de mis metas y objetivos que deseo conseguir.

Br. Estefani Quispe Naula



## INDICE

<b>PRESENTACION</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>4</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>5</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>8</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>9</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>10</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema:</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema:</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.1. Problema general:</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.2. Problema específico</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3.1. Objetivos generales:</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	<b>16</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación:</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4.1. Relevancia social:</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4.2. Implicancias prácticas:</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4.3. Valor teórico:</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4.3. Utilidad metodológica:</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4.4. Viabilidad o factibilidad:</b> .....	<b>17</b>
<b>1.5. Delimitación de la investigación</b> .....	<b>18</b>
<b>1.5.1. Delimitación temporal:</b> .....	<b>18</b>
<b>1.5.2. Delimitación espacial:</b> .....	<b>18</b>
<b>1.5.3. Delimitación conceptual:</b> .....	<b>18</b>
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>19</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
<b>2. 1. Antecedentes de la investigación.</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales:</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales:</b> .....	<b>20</b>



2.1.3. Antecedentes locales: .....	22
2.2. Bases legales: .....	23
2.3. Bases teóricas: .....	24
2.3.1. Definición de rotación del personal.....	24
2.3.1.1 Causas de la rotación. ....	25
2.3.1.2. Ventajas de la rotación. ....	26
2.3.1.3. Desventajas de la rotación.....	27
2.3.1.4. Tipos de rotación del personal. ....	28
2.3.1.5. Factores de la rotación del personal .....	30
2.3.1.5.1. Factores organizacionales.....	31
2.3.1.5.2. Factores del ambiente de trabajo.....	35
2.3.1.5.3. Factores personales: .....	40
2.4. Marco conceptual. ....	45
2.5. Variable .....	47
2.5.1. Identificación de la variable .....	47
2.5.2. Conceptualización de la variable.....	48
2.5.3. Operacionalización de variable .....	45
<b>CAPITULO III: .....</b>	<b>46</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>46</b>
3.1. Enfoque de investigación: .....	46
3.2. Nivel o alcance de investigación: .....	46
3.3. Diseño de la investigación; .....	46
3.4. Población y muestra de la investigación:.....	46
3.4.1 Población:.....	46
3.4.2 Muestra: .....	47
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	47
3.5.1 Técnica(s): .....	48
3.5.2 Instrumento(s): .....	48
3.6. Procesamiento de datos:.....	48
<b>CAPÍTULO IV: .....</b>	<b>49</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	49
4.1.1. Presentación del instrumento .....	49
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	50
4.2. Resultados respecto de los objetivos específicos .....	51



4.2.1	<i>Factores Organizacionales</i> .....	51
4.2.2	<i>Factores del Ambiente de trabajo</i> .....	57
4.2.3	<i>Factores del personal</i> .....	63
4.3.	Resultados respecto al objetivo general .....	69
<b>CAPITULO V</b> .....		<b>73</b>
<b>DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b> .....		<b>73</b>
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	73
5.2.	Limitaciones del estudio.....	74
5.3.	Comparación crítica con la literatura y los antecedentes e la investigación .....	74
5.4.	Implicancias del estudio.....	76
<b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>77</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>78</b>
<b>BIBLIOGRAFIA:</b> .....		<b>80</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>82</b>
<i>MATRIZ DE CONSISTENCIA:</i> .....		82
<i>MATRIZ DEL INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS:</i> .....		83
<i>INSTRUMENTO:</i> .....		85



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Conceptualización de la variable</i> .....	48
<b>Tabla 2</b> <i>Operacionalización de la variable</i> .....	45
<b>Tabla 3</b> <i>Colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa</i> .....	47
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....	49
<b>Tabla 5</b> <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i> .....	50
<b>Tabla 6</b> <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	50
<b>Tabla 7</b> <i>Indicadores de la dimensión Factores organizacionales</i> .....	51
<b>Tabla 8</b> <i>Factores Organizacionales</i> .....	54
<b>Tabla 9</b> <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores Organizacionales</i> .....	55
<b>Tabla 10</b> <i>Indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo</i> .....	57
<b>Tabla 11</b> <i>Factores del ambiente de trabajo</i> .....	60
<b>Tabla 12</b> <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo</i> .....	62
<b>Tabla 13</b> <i>Indicadores de la dimensión Factores personales</i> .....	63
<b>Tabla 14</b> <i>Factores personales</i> .....	66
<b>Tabla 15</b> <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores personales</i> .....	68
<b>Tabla 16</b> <i>Rotación de Personal</i> .....	69
<b>Tabla 17</b> <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Rotación de personal</i> .....	71
<b>Tabla 18</b> <i>Matriz de consistencia</i> .....	82
<b>Tabla 19</b> <i>Matriz del instrumento y Recolección de datos</i> .....	83
<b>Tabla 20</b> <i>Instrumento</i> .....	85



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Indicadores de la dimensión Factores Organizacionales</i> .....	52
<b>Figura 2</b> <i>Factores Organizacionales</i> .....	54
<b>Figura 3</b> <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores Organizacionales</i> .....	56
<b>Figura 4</b> <i>Indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo</i> .....	58
<b>Figura 5</b> <i>Factores del ambiente de trabajo</i> .....	61
<b>Figura 6</b> <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo</i> .....	62
<b>Figura 7</b> <i>Indicadores de la dimensión Factores personales</i> .....	64
<b>Figura 8</b> <i>Factores personales</i> .....	67
<b>Figura 9</b> <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores personales</i> .....	68
<b>Figura 10</b> <i>Rotación del personal</i> .....	70
<b>Figura 11</b> <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Rotación de personal</i> .....	71



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Ecomoda S.A.C. en la ciudad de Arequipa, tiene por objetivo describir cómo es la Rotación del personal bajo la percepción sus colaboradores. Este estudio se desarrolló en el marco de una investigación de tipo básico, diseño no experimental y alcance descriptivo. Se trabajó con una población de 26 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario con un total de 22 preguntas para recoger información sobre la percepción acerca de la Rotación del personal en la empresa, estos datos fueron procesados con ayuda de la hoja de datos de Excel y el programa SPSS para la tabulación. Los resultados fueron que los factores organizacionales son muy inadecuados con un promedio de 1.79. Los factores del ambiente de trabajo que se dio de manera inadecuada con un promedio de 2.36. mientras que en los factores personales mostro muy inadecuado con un promedio de 1.79. Por lo tanto, con una calificación promedio de 1.97 la rotación del personal es muy inadecuada, evidenciando que existen procesos dentro de la empresa que no se están desarrollando eficientemente.

Palabras claves: Rotación del personal



## ABSTRACT

This research work was developed in the company Ecomoda S.A.C. in the city of Arequipa, its objective is to describe how the personnel rotation is under the perception of its collaborators. This study was developed within the framework of a basic type of research, non-experimental design and descriptive scope. We worked with a population of 26 collaborators to whom a questionnaire with a total of 22 questions was applied to collect information on the perception about the Rotation of personnel in the company, these data were processed with the help of the data sheet of Excel and the SPSS program for the tabulation. The results were that the organizational factors are very inadequate with an average of 1.79. The factors of the work environment that occurred inappropriately with an average of 2.36. while in personal factors it showed very inadequate with an average of 1.79. Therefore, with an average rating of 1.97, staff turnover is highly inadequate, showing that there are processes within the company that are not being developed efficiently.

keywords: staff rotation





## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema:

El fenómeno de la rotación de personal ha despertado un gran interés en el campo de los Recursos Humanos durante un largo periodo de tiempo, principalmente debido a los elevados costos monetarios y temporales que conlleva la sustitución de empleados. Comenzar el proceso de reclutamiento o capacitación del personal adecuado para llenar una vacante puede resultar costoso tanto en tiempo como en dinero. Además, los constantes cambios que ocurren en las organizaciones propician una presión adicional sobre los miembros del equipo restantes, generando descontento, desmotivación y una creciente insatisfacción laboral. Este estado de cosas puede, a su vez, desembocar en sobrecargas de trabajo y hasta en deterioro de la salud de los empleados debido al estrés laboral.

En América Latina, la rotación de personal es percibida como un problema crítico para los departamentos de talento humano. Sin embargo, debido a la falta de datos homogéneos y desagregados, es complicado cuantificar el alcance exacto del índice de rotación. En el caso de Ecuador, durante la última década, se han efectuado modificaciones a las leyes laborales, tal como lo documentó el Banco de Desarrollo Interamericano en un informe de 2015. En este informe, se destacó que la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) establece diferentes categorías de movimientos de personal. Entre estas se incluyen los movimientos entre distintas instituciones, el traspaso administrativo, el intercambio voluntario de puestos, y las comisiones de servicio con o sin remuneración, entre otros. (Coronel y otros, 2021)

Según Chiavenato (2020), define la rotación de personal como la migración o la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente. Este fenómeno ocurre



cuando un individuo deja de pertenecer a una organización, lo que provoca un movimiento continuo de entrada y salida de personal.

Saga Falabella (2011), Indica que, en Perú la rotación de personal se dedica al fomento del desarrollo profesional, potenciando la empleabilidad y el crecimiento de la carrera de sus empleados dentro de la organización. Para ello, disponen de un modelo basado en la provisión de herramientas de trabajo que sirven de apoyo a sus trabajadores y colaboradores. Este apoyo se brinda a través de programas de entrenamiento, cursos de capacitación, supervisión directa de la jefatura y acciones de comunicación, lo que les permite alcanzar un rendimiento óptimo en sus labores. Estos factores contribuyen a garantizar la estabilidad laboral y a generar mayor motivación y satisfacción, evitando así la rotación de personal. Una de las políticas de Saga Falabella es ofrecer salarios que superen el sueldo mínimo vital requerido por ley en Perú; por tanto, sus salarios base exceden el 11,11% de dicho monto. Los únicos empleados que perciben el ingreso más bajo son principalmente los reponedores y auxiliares de probadores, que constituyen el 15% de la nómina.

A nivel local, Marín y Beltran (2018), en su investigación realizada en Cusco, informan que los factores que más influyen en la rotación de personal son la falta de oportunidades de crecimiento profesional, la remuneración insuficiente y la ausencia de reconocimiento por el trabajo realizado. Estos tres factores, que explican el 59,5% de la rotación, tienen un impacto negativo en la productividad y la rentabilidad de las empresas, así como en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

La empresa Ecomoda S.A.C, ubicada en la calle Mercaderes de la región de Arequipa, se dedica a la venta de una variedad de productos para damas, caballeros y niños. Entre su oferta se incluyen prendas deportivas, zapatillas, juguetes y accesorios para el hogar, así como para el área de lavandería. Sin embargo, en esta organización,



cuenta con 26 colaboradores los que identifican la rotación de personal como una consecuencia de factores organizacionales, del ambiente de trabajo y factores personales. Esta situación genera preocupación en torno a su estabilidad laboral.

En referencia a los factores organizacionales, se observa que los colaboradores experimentan incomodidad al desempeñar sus funciones en la empresa debido a que se presentan conflictos y miramientos entre colaboradores puesto que cada uno se siente con mayor autoridad por su antigüedad en el cargo para emitir órdenes a otro trabajador, esto demuestra que la empresa no cuenta con una estructura funcional definida. Así mismo; esta incomodidad se agudiza en los colaboradores de la empresa en vista que son contratados para un puesto y en algunas ocasiones tienen que asumir otras funciones de otro trabajador que ha faltado a sus responsabilidades, cabe indicar que la falta de oportunidades para el desarrollo profesional y personal, hace que algunos colaboradores busquen trabajo por temporadas; ya que, proceden de otros lugares con el fin de conseguir algún ingreso económico y muchos de ellos a veces no formalizan con los respectivos contratos laborales lo cual genera en algunos casos el incumplimiento de las políticas de remuneración y de otros derechos que permite la ley, ello va generando descontento y frustración . También se evidencia en esta empresa la falta de reconocimiento al esfuerzo que realizan diariamente sus colaboradores cuando logran alcanzar metas cotidianas y la escasa atención de los jefes en proporcionar incentivos necesarios para la satisfacción y permanencia de los colaboradores agravan esta situación; puesto que, la empresa no cuenta con políticas de reconocimiento. Además, la ausencia de comunicación efectiva con los superiores y responsables de tienda genera preocupación entre los colaboradores, quienes sienten que sus esfuerzos diarios son desvalorizados por la empresa.



En relación con los factores del ambiente de trabajo, los colaboradores manifiestan incomodidad con las funciones laborales que desempeñan debido a conflictos interpersonales entre compañeros de trabajo, lo que genera tensiones internas y provoca un desequilibrio entre la vida laboral y personal. También perciben una carga laboral excesiva, a menudo al asumir responsabilidades adicionales, como la ausencia en la flexibilidad en los horarios, además, genera condiciones laborales inapropiadas que derivan en descontento e insatisfacción. Esta situación conduce a un ambiente de desconfianza en relación con los beneficios acordados, la falta de seguridad laboral y la escasez de recursos para el cuidado personal y la salud ocupacional de los colaboradores generando desconfianza y preocupación.

En cuanto a los factores personales, parece que la empresa ha descuidado la inversión en el desarrollo de sus colaboradores en sus respectivos puestos de trabajo como en sus aspiraciones personales. Este hecho provoca que las metas personales de los empleados se conviertan en fuente de insatisfacción laboral, al incumplir con expectativas como la oferta de las mejores oportunidades laborales, comparables a las que ofrece el mercado competitivo, como la motivación de los colaboradores para permanecer en la empresa.

Si persiste la problemática de la rotación del personal, esto derivará en inseguridad laboral, desmotivación y un alto índice de renuncias en el personal. A su vez, estos factores se reflejarán negativamente en el clima laboral y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Por tanto, es de suma importancia el desarrollo del presente trabajo de investigación con la finalidad de describir con precisión y detalle el problema, para luego generar conclusiones y recomendaciones con el objetivo de contribuir a contrarrestar la rotación del personal.



## 1.2. Formulación del problema:

### 1.2.1. *Problema general:*

**PG.** ¿Cómo es la rotación del personal en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa - 2023?

### 1.2.2. *Problema específico*

**PE** ¿Cómo son los factores organizacionales en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa - 2023?

**PE** ¿Cómo son los factores del ambiente de trabajo en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa - 2023?

**PE** ¿Cómo son los factores personales en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa - 2023?

## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. *Objetivos generales:*

**OG** Describir como es la rotación del personal en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.

### 1.3.2. *Objetivos específicos*

**OE** Describir como son los factores organizacionales en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.

**OE** Describir como son los factores del ambiente de trabajo en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.

**OE** Describir como son los factores personales en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.



#### **1.4. Justificación de la investigación:**

##### **1.4.1. Relevancia social:**

La investigación posee relevancia social, puesto que con los resultados obtenidos se plantearon las recomendaciones para mejorar la rotación del personal, beneficiando a los directivo y colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C. de Arequipa, como a otras instituciones y a la sociedad que desee aplicar estos conocimientos.

##### **1.4.2. Implicancias practicas:**

El presente trabajo de investigación posee implicancias prácticas, puesto que se conocerán los problemas que se tienen sobre la rotación del personal en la empresa Ecomoda S.A.C. de región Arequipa y otras instituciones similares, cual permitió realizar las conclusiones pertinentes, para ayudar a mejorar la problemática del tema de estudio.

##### **1.4.3. Valor teórico:**

El presente trabajo posee valor teórico, porque permitió ampliar los conocimientos y teorías sobre la rotación del personal y sus respectiva dimensiones e indicadores procedente de fuentes bibliográficas actualizadas.

##### **1.4.3. Utilidad metodológica:**

El presente trabajo tiene utilidad metodológica, porque se utilizó técnicas e instrumentos fidedignos para la recolección de los datos de investigación de la variable de estudio como de sus dimensiones e indicadores, donde se tuvo énfasis en la observación y descripción, el cual servirá como referencia para futuras investigaciones.

##### **1.4.4. Viabilidad o factibilidad:**

El presente trabajo de investigación es viable, porque se obtuvo acceso a la información de dicha empresa, lo que facilito la investigación y el estudio necesario.



## **1.5. Delimitación de la investigación**

### ***1.5.1. Delimitación temporal:***

La investigación se realizó durante el periodo de los meses de marzo a julio del presente año 2023.

### ***1.5.2. Delimitación espacial:***

La presente investigación se efectuó en el ámbito geográfico y físico de las instalaciones de la empresa Ecomoda que se encuentra ubicado en la región de Arequipa calle mercaderes s/n.

### ***1.5.3. Delimitación conceptual:***

La presente investigación se enfocó en el estudio de la teoría sobre la variable de estudio y sus, dimensiones e indicadores que se encuentra enmarca en el área de la administración de los recursos humanos. Así mismo, el presente trabajo responde a una investigación cuantitativa.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2. 1. Antecedentes de la investigación.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales:

###### **Antecedente 1:**

Rojas (2020). Factores que influyen en la rotación de personal en empresas de tecnología en Chile. Tesis de Maestría, Universidad Andrés Bello. Repositorio Institucional UNAB. Que tuvo el siguiente Objetivo: Identificar y analizar los factores que influyen en la rotación de personal en empresas del sector tecnológico en Chile. Utilizo la siguiente metodología: fue de tipo descriptiva y correlacional, utilizando una encuesta auto administrada a través de un cuestionario en línea. La muestra estuvo compuesta por 160 trabajadores de empresas de tecnología en Chile. Teniendo como conclusión más relevante: La conclusión más importante de la investigación fue que los factores que más influyen en la rotación de personal en las empresas de tecnología en Chile son la falta de reconocimiento y recompensa, el mal clima laboral y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Además, se encontró una relación significativa entre la rotación de personal y la satisfacción laboral, la motivación y la identificación con la organización.

###### **Antecedente 2:**

Hernández (2019). Factores que influyen en la rotación de personal en empresas hoteleras de la Riviera Maya, México. Tesis de Licenciatura, Universidad del Caribe. Repositorio Institucional UNICARIBE. Que tuvo el siguiente Objetivo: Identificar los factores que influyen en la rotación de personal en empresas hoteleras de la Riviera Maya, México, y proponer estrategias para reducir la tasa de rotación. Utilizo la siguiente metodología: De tipo descriptiva y correlacional, utilizando una encuesta auto





administrada a través de un cuestionario en línea. La muestra estuvo compuesta por 67 trabajadores de empresas hoteleras de la Riviera Maya, México. Teniendo como conclusión más relevante: La conclusión más importante de la investigación fue que los factores que más influyen en la rotación de personal en las empresas hoteleras de la Riviera Maya, México son la falta de oportunidades de desarrollo profesional, la remuneración insuficiente, el ambiente laboral y el liderazgo inadecuado. Además, se encontró una relación significativa entre la rotación de personal y la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales:***

#### **Antecedente 1:**

Gutierrez (2019). Análisis de los factores que influyen en la rotación de personal en el sector bancario de Perú. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio Institucional PUCP. Que tuvo el siguiente Objetivo: Analizar los factores que influyen en la rotación de personal en el sector bancario de Perú y proponer estrategias para retener a los empleados. Utilizo la siguiente metodología: De tipo descriptiva y correlacional, utilizando una encuesta estructurada para recopilar información sobre las variables relacionadas con la rotación de personal. La muestra estuvo compuesta por 300 empleados de diferentes bancos en Perú. Teniendo como conclusión más relevante: La conclusión más importante de la investigación fue que los factores que más influyen en la rotación de personal en el sector bancario de Perú son la remuneración, la carga de trabajo, la falta de oportunidades de desarrollo profesional y la falta de reconocimiento y motivación. Además, se encontró que la rotación de personal tiene un impacto negativo en la productividad y la calidad del servicio al cliente en los bancos. Para retener a los empleados, se recomienda mejorar



la remuneración, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento y motivación.

**Antecedente 2:**

Vargas (2017). Factores que inciden en la rotación de personal en empresas de servicios en Lima. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio Institucional UNMSM. Que tuvo el siguiente Objetivo: Identificar los factores que inciden en la rotación de personal en empresas de servicios en Lima. Utilizo la siguiente metodología: De tipo cuantitativo, y se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta a 200 empleados de empresas de servicios en Lima, utilizando el cuestionario Employee Turnover Questionnaire de Price y Mueller. Teniendo como conclusión más relevante: La conclusión más importante de la investigación fue que los factores que más influyen en la rotación de personal en las empresas de servicios en Lima son la falta de oportunidades de crecimiento, la remuneración, la falta de reconocimiento, la carga laboral y el ambiente laboral. Además, se encontró que la rotación de personal tiene un impacto negativo en la productividad y la eficiencia de las empresas de servicios. Para reducir la rotación de personal, se sugiere que las empresas ofrezcan oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, reconozcan y valoren el trabajo de los empleados, mejoren la remuneración, la carga laboral y el ambiente laboral.



### **2.1.3. Antecedentes locales:**

#### **Antecedente 1:**

Córdova (2020) Análisis de la rotación del personal en la empresa de servicios de transporte Cruz del Sur en la ciudad del Cusco. Tesis de Maestría en Administración de Empresas, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Repositorio Institucional USAAC. Que tuvo el siguiente Objetivo: Analizar la rotación del personal en la empresa de servicios de transporte Cruz del Sur en la ciudad del Cusco. Utilizo la siguiente metodología: Cuantitativa y descriptiva, donde se aplicaron cuestionarios a una muestra de trabajadores de la empresa para recolectar datos sobre la rotación del personal y sus posibles causas y consecuencias. Teniendo como conclusión más relevante: La conclusión más importante de la tesis de Y. Córdova Quispe es que la rotación del personal en la empresa Cruz del Sur en la ciudad del Cusco está relacionada principalmente con factores laborales, como la falta de reconocimiento y la falta de oportunidades de desarrollo. Como propuesta para reducir la tasa de rotación, la autora sugiere la implementación de políticas de gestión del talento y la mejora del clima laboral.

#### **Antecedente 2:**

Gomez (2020). Factores que influyen en la rotación del personal en la empresa de servicios de telecomunicaciones Entel en la ciudad del Cusco. Tesis de Maestría, Universidad Andina del Cusco. Repositorio Institucional UAC. Que tuvo el siguiente Objetivo: Identificar los factores que influyen en la rotación del personal en la empresa de servicios de telecomunicaciones Entel en la ciudad del Cusco Utilizo la siguiente metodología: De tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 120 empleados de la empresa Entel en la ciudad del Cusco, utilizando técnicas de muestreo



aleatorio simple. Los datos obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva y el análisis de regresión logística. Teniendo como conclusión más relevante: La tesis concluyó que los principales factores que influyen en la rotación del personal en la empresa "Entel" son la falta de oportunidades de crecimiento, la falta de reconocimiento y la insatisfacción salarial. Además, se propusieron medidas para reducir la rotación del personal, como mejorar el clima laboral, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y establecer una política de compensación y beneficios más atractiva para los empleados.

## **2.2. Bases legales:**

### **2.2.1. Decreto Legislativo N° 728, Ley. De Productividad Y Competitividad Laboral.**

#### **CAPITULO VIII – DERECHOS Y BENEFICIOS**

**Artículo 122.-** Los trabajadores contratados conforme al presente Título tienen derecho

- a. percibir los mismos beneficios que por ley, pacto o costumbre tuvieran los trabajadores vinculados a un contrato de duración indeterminado, del respectivo centro de trabajo y a la estabilidad laboral durante el tiempo que dure el contrato, una vez superado el periodo de prueba.

### **2.2.2. DS.009-2005-TR – Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Este Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que deberán observarse en los Centros de Trabajo, a efecto de contar con las condiciones que permitan prevenir Riesgos y, de esta manera, garantizar a los trabajadores el derecho a desempeñar sus actividades.



## 2.3. Bases teóricas:

### 2.3.1. Definición de rotación del personal.

Según Chiavenato (2020) la rotación de personal se refiere a la fluctuación del número de empleados en una organización debido a las entradas y salidas de personal. En otras palabras, la rotación de personal es el movimiento de empleados dentro y fuera de una organización durante un período de tiempo determinado.

La rotación de personal puede ser voluntaria o involuntaria. La rotación voluntaria ocurre cuando los empleados deciden dejar la organización por su propia voluntad, mientras que la rotación involuntaria ocurre cuando los empleados son despedidos o despedidos de la organización.

La rotación de personal puede ser problemática para una organización, ya que puede resultar en costos directos e indirectos, como el costo de reclutar y capacitar a nuevos empleados y la pérdida de conocimientos y habilidades valiosas que los empleados antiguos llevan consigo cuando se van.

Es importante que las organizaciones implementen estrategias para minimizar la rotación de personal, como la creación de un ambiente de trabajo positivo, la remuneración justa y competitiva, el desarrollo y la capacitación de los empleados, la promoción de la participación y la colaboración de los empleados, y la comunicación abierta y efectiva con los empleados.

Por otra parte, (Milkovich & Boudreau 1997, como se citó en Ramos & Quevedo, 2017) describe que la rotación del personal como: Es la decisión del personal de dejar o abandonar el puesto laboral, se debe a los factores internos de la organización, relacionados a las características personales del individuo y al mercado laboral.



Bilau, et al., (2015) consideran la rotación de personal como el movimiento individual de los empleados en el mercado laboral a través de las distintas organizaciones como, entre empresas, trabajos, ocupaciones y entre las situaciones de empleo y desempleo.

### ***2.3.1.1 Causas de la rotación.***

Así mismo Chiavenato (2020), las causas de la rotación de personal pueden ser diversas y se pueden dividir en dos categorías principales: causas externas y causas internas.

Las causas externas incluyen factores fuera del control de la organización, como las condiciones del mercado laboral, la situación económica del país, la competencia laboral, entre otros. Estos factores pueden afectar el atractivo de una organización como empleador y pueden influir en la decisión de un empleado de dejar la organización.

Las causas internas, por otro lado, están relacionadas con la organización misma y pueden ser resultado de insatisfacciones o conflictos que los empleados experimentan dentro de la organización. Algunas de las causas internas comunes incluyen:

- Insatisfacción con el salario y los beneficios
- Falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional
- Mal ambiente de trabajo
- Falta de reconocimiento y motivación
- Mala gestión de los líderes o jefes
- Falta de equilibrio entre la vida personal y profesional



Es importante que las organizaciones identifiquen las causas de la rotación de personal y tomen medidas para abordarlas, a fin de reducir los costos y los impactos negativos en la organización. Por ejemplo, ofrecer salarios y beneficios competitivos, establecer planes de desarrollo y carrera, mejorar el ambiente laboral y fomentar la participación y comunicación efectiva con los empleados.

### ***2.3.1.2. Ventajas de la rotación.***

Es importante señalar que, aunque la rotación de personal puede tener costos y desventajas para una organización, también puede tener algunas ventajas, de acuerdo con Chiavenato (2020). Algunas de las ventajas de la rotación de personal incluyen:

- A. Renovación del talento: la rotación de personal puede permitir la entrada de nuevos empleados con ideas frescas y habilidades actualizadas, lo que puede renovar y mejorar la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios y enfrentar nuevos desafíos.
- B. Oportunidad de desarrollo: la rotación de personal puede brindar a los empleados la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades y conocimientos al trabajar en diferentes áreas de la organización, lo que puede mejorar su desempeño y aumentar su satisfacción laboral.
- C. Mejora de la retención de empleados: la rotación planificada y controlada puede ser una forma efectiva de retener a los empleados talentosos y valiosos, ya que les brinda la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y asumir nuevas responsabilidades.
- D. Reducción de la resistencia al cambio: la rotación de personal puede



ayudar a reducir la resistencia al cambio dentro de la organización, ya que los empleados tienen la oportunidad de experimentar diferentes roles y perspectivas

### ***2.3.1.3. Desventajas de la rotación.***

De acuerdo con Chiavenato (2020), la rotación de personal puede tener varias desventajas para una organización, incluyendo:

- A. Costos de reemplazo: la rotación de personal puede generar costos significativos para la organización, tales como los costos de reclutamiento, selección, capacitación y adaptación de nuevos empleados.
- B. Pérdida de conocimientos y experiencia: cuando un empleado deja la organización, también puede llevarse consigo conocimientos y habilidades valiosos que son difíciles de reemplazar, lo que puede afectar la productividad y calidad de la organización.
- C. Disrupción de los procesos y relaciones: la rotación de personal puede generar disrupciones en los procesos y relaciones de trabajo, ya que los nuevos empleados necesitan tiempo para adaptarse y aprender los procedimientos y la cultura de la organización.
- D. Baja moral y productividad: la rotación de personal frecuente puede generar una sensación de inestabilidad y falta de confianza en la organización, lo que puede afectar la moral y productividad de los empleados restantes.





- E. Reducción de la calidad de servicio: cuando hay rotación frecuente en posiciones que interactúan con clientes o proveedores, puede haber una reducción en la calidad del servicio debido a la falta de experiencia y conocimiento de los nuevos empleados.

#### ***2.3.1.4. Tipos de rotación del personal.***

Chiavenato (2020), indica que existen varios tipos de rotación de personal, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

1. Rotación interna: se refiere al movimiento de los empleados dentro de la organización, ya sea en términos de posición, departamento o unidad de negocio. La rotación interna puede permitir el desarrollo de habilidades y conocimientos más amplios y la adquisición de una perspectiva más completa de la organización.

Según Kramar, et al., (2011) la rotación interna del personal se refiere al proceso de mover a los empleados de una posición a otra dentro de la misma organización, con el fin de desarrollar sus habilidades y conocimientos, fomentar la innovación y mejorar la adaptabilidad organizacional.

Para Stone (2013), la rotación interna del personal es una práctica importante en la gestión de talentos, ya que permite a los empleados desarrollar una amplia gama de habilidades y conocimientos, lo que les permite ser más versátiles y eficaces en su trabajo.

2. Rotación externa: se refiere a la salida de los empleados de la



organización para aceptar un trabajo en otra empresa o iniciar su propio negocio. La rotación externa puede ser resultado de factores como la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo, la insatisfacción laboral, entre otros.

Según Cascio (2018), la rotación externa del personal se refiere a la práctica de trasladar a los empleados de una organización a otra con el fin de desarrollar sus habilidades, conocimientos y perspectivas, así como para cumplir con las necesidades de la organización receptora.

Para Mathis & Jackson (2020), la rotación externa del personal es una estrategia utilizada por las organizaciones para obtener nuevos conocimientos y habilidades de los empleados externos, al tiempo que se les brinda a estos empleados la oportunidad de desarrollar sus carreras y mejorar su capacidad de adaptación al cambio.

3. Rotación funcional: se refiere al movimiento de los empleados dentro de una misma función o área de especialización, lo que les permite desarrollar habilidades y conocimientos más amplios y mejorar su desempeño en su área de trabajo.

Según Robbins & Judge (2019), la rotación funcional se refiere al movimiento de los empleados a través de diferentes áreas funcionales de una organización, con el fin de desarrollar una comprensión más amplia del negocio, adquirir nuevas habilidades y conocimientos, y mejorar la flexibilidad organizacional.

Para Noe, et al., (2017), la rotación funcional es una estrategia utilizada por las organizaciones para desarrollar empleados más



versátiles y flexibles, así como para promover la colaboración y el intercambio de conocimientos entre diferentes áreas funcionales.

4. Rotación geográfica: se refiere al movimiento de los empleados entre diferentes ubicaciones geográficas de la organización, ya sea dentro del mismo país o en diferentes países. La rotación geográfica puede permitir a los empleados adquirir una perspectiva más amplia de la organización y su entorno.

Según Milkovich, et al., (2017) la rotación geográfica se refiere a la práctica de mover a los empleados de una ubicación geográfica a otra, con el fin de desarrollar una comprensión más amplia de la empresa, adaptarse a diferentes culturas y estilos de trabajo, y adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

Para Ivancevich, et al., (2014) la rotación geográfica es una estrategia utilizada por las organizaciones para desarrollar líderes globales y promover la movilidad internacional, lo que permite a los empleados adquirir habilidades y conocimientos interculturales y mejorar su capacidad para trabajar en entornos multiculturales.

#### ***2.3.1.5. Factores de la rotación del personal***

De acuerdo con el libro "Administración de Recursos Humanos" de Idalberto Chiavenato (2020), los factores que influyen en la rotación del personal se pueden clasificar en tres categorías: factores organizacionales, factores del ambiente de trabajo y factores personales



### *2.3.1.5.1. Factores organizacionales.*

En su libro “Dirección y Administración de Recursos” (Milkovich & Boudreau 1997, como se citó en Ramos & Quevedo, 2017) nos habla sobre los factores de la organización, donde menciona a las políticas, prácticas y retribuciones por parte de la organización, contenido de trabajo, el clima laboral, estilos de supervisión, condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

Chiavenato (2020), se refieren a las características y prácticas de la organización que pueden afectar la rotación de personal. Algunos ejemplos de estos factores son:

- A. **Falta de oportunidades de desarrollo:** Se refiere a la percepción por parte de los empleados de que no existen suficientes oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización. Esto puede generar desmotivación y frustración en los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de oportunidades en otras organizaciones.

Según Noe, et al., (2017) la falta de oportunidades de desarrollo se refiere a la situación en la que los empleados no tienen la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, conocimientos o experiencias, lo que puede generar insatisfacción laboral y aumentar la rotación del personal.

Para Milkovich, et al., (2017), la falta de oportunidades de desarrollo puede tener un impacto negativo en la retención de empleados talentosos y motivados, así como en la capacidad de la organización para competir en el mercado, debido a la falta de habilidades y conocimientos necesarios para mantenerse al día con



las demandas del entorno empresarial.

- B. **Políticas de remuneración insuficientes:** Se refiere a la percepción de los empleados de que la remuneración que reciben no es justa o adecuada en comparación con el mercado o con otros empleados dentro de la organización. Esto puede generar descontento y desmotivación en los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de oportunidades mejor remuneradas en otras organizaciones.

Para Robbins y Judge (2019), las políticas de remuneración insuficientes se refieren a la situación en la que los empleados no reciben una compensación adecuada por su trabajo, lo que puede generar insatisfacción laboral, desmotivación y aumento de la rotación del personal.

Según Milkovich, et al., (2017) las políticas de remuneración insuficientes pueden afectar negativamente la capacidad de la organización para atraer y retener a empleados talentosos y altamente motivados, así como para competir en el mercado, debido a la falta de incentivos para que los empleados den lo mejor de sí mismos.

- C. **Falta de reconocimiento:** Se refiere a la percepción de los empleados de que no se les reconoce y valora adecuadamente su trabajo y sus contribuciones a la organización. Esto puede generar falta de motivación y compromiso en los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de organizaciones donde se sientan más valorados y reconocidos.



Según Noe, et al., (2017) la falta de reconocimiento se refiere a la situación en la que los empleados no reciben el reconocimiento adecuado por su trabajo y logros, lo que puede generar insatisfacción laboral, falta de motivación y aumento de la rotación del personal.

Para Robbins & Judge (2019), el reconocimiento es un factor importante para la motivación de los empleados, y su falta puede afectar negativamente la productividad y el rendimiento laboral. La falta de reconocimiento puede manifestarse en diferentes formas, incluyendo la falta de retroalimentación, la falta de oportunidades de desarrollo y la falta de compensación adecuada por el trabajo realizado.

- D. **Falta de incentivos:** Se refiere a la ausencia de recompensas, beneficios o reconocimientos que motiven a los empleados a realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva. La falta de incentivos puede provocar una disminución en la productividad, un aumento en el absentismo y la rotación de personal, y una disminución en la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Según Ivancevich & Konopaske (2013), la falta de incentivos se refiere a la ausencia de recompensas o estímulos que motiven a los empleados a trabajar de manera más efectiva y eficiente, lo que



puede llevar a la disminución de la productividad y el aumento de la rotación del personal.

Para Milkovich, et al., (2017) los incentivos son una herramienta importante para atraer y retener a empleados talentosos y motivados. La falta de incentivos puede afectar negativamente la motivación y el compromiso de los empleados, y llevar a la disminución de la productividad y el aumento de la rotación del personal.

- E. **Problemas de comunicación:** Se refiere a la percepción de los empleados de que la comunicación dentro de la organización es ineficaz o deficiente, lo que puede generar confusiones, malentendidos y falta de confianza en la organización. Esto puede llevar a los empleados a buscar organizaciones donde se perciba una comunicación más clara y efectiva.

Según Robbins & Judge (2019), los problemas de comunicación en una organización pueden tener consecuencias graves, como malentendidos, rumores, conflictos y desconfianza. Los empleados necesitan información precisa y oportuna para hacer su trabajo de manera efectiva, y la falta de comunicación adecuada puede llevar a la disminución de la productividad y el aumento de la insatisfacción laboral.



Para Noe, et al., (2017) la comunicación es una herramienta importante para la gestión efectiva de los recursos humanos. Los problemas de comunicación pueden surgir en diferentes niveles, incluyendo la comunicación entre empleados y supervisores, entre departamentos y entre la organización y sus stakeholders. La falta de comunicación efectiva puede llevar a la falta de alineamiento en los objetivos y estrategias, y afectar negativamente la productividad y el rendimiento laboral.

#### ***2.3.1.5.2. Factores del ambiente de trabajo.***

Según (Milkovich & Boudreau 1997, como se citó en Ramos & Quevedo, 2017), factores del mercado de trabajo, considera los niveles de desempleo, porcentaje de vacantes, publicidad y el reclutamiento, así como la comunicación efectiva.

De acuerdo con Chiavenato (2020), Se refieren a las condiciones y características del ambiente de trabajo que pueden influir en la rotación de personal. Algunos ejemplos de estos factores son:

- A. **Conflictos interpersonales:** Se refiere a la presencia de desacuerdos, tensiones o malentendidos entre los empleados de la organización, lo que puede generar un ambiente laboral poco amigable, incómodo y poco productivo. Los conflictos interpersonales pueden llevar a la desmotivación y al estrés en los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de empleo en otras organizaciones.

Según Ivancevich & Konopaske (2013), los conflictos





interpersonales son una parte inevitable de la vida en las organizaciones. Pueden ser causados por una variedad de razones, incluyendo la competencia por recursos limitados, la diferencia en los valores y creencias, y la falta de comunicación efectiva. Los conflictos pueden ser destructivos si no se gestionan adecuadamente, y pueden afectar negativamente el rendimiento laboral y la satisfacción laboral.

Para Noe, et al., (2017) los conflictos interpersonales pueden ser una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo en una organización. Los conflictos pueden llevar a nuevas ideas y perspectivas, y pueden ser manejados de manera efectiva si se abordan de manera proactiva. La gestión adecuada de los conflictos puede mejorar la comunicación y la colaboración entre los empleados, y aumentar la satisfacción y el rendimiento laboral.

- B. Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal:** Se refiere a la ausencia de un impulso interno que conduce a las personas a realizar una tarea o actividad con entusiasmo y dedicación. Es decir, cuando los empleados no tienen una razón o un incentivo para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva, se dice que tienen falta de motivación.

Para Robbins & Judge (2019), la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal puede llevar a la insatisfacción laboral, el



estrés y la disminución del bienestar general. Los empleados necesitan tiempo para dedicarse a actividades fuera del trabajo, como pasar tiempo con la familia, hacer ejercicio y participar en pasatiempos. Los empleadores pueden ayudar a fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal al ofrecer políticas de trabajo flexible y alentar a los empleados a tomar tiempo libre regularmente.

Según Noe, et al., (2017) la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal puede tener consecuencias negativas tanto para los empleados como para la organización. Los empleados que experimentan un desequilibrio pueden experimentar estrés, agotamiento y desmotivación, lo que puede llevar a una disminución del rendimiento y la productividad. Las organizaciones pueden ayudar a fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal al ofrecer horarios flexibles, permitir el trabajo remoto y proporcionar apoyo para el cuidado de niños y ancianos.

- C. **Carga laboral excesivo:** Se refiere a la percepción de los empleados de que la carga de trabajo es demasiado alta o desequilibrada, lo que puede generar estrés y cansancio. El trabajo excesivo puede llevar a la desmotivación y a la búsqueda de oportunidades en otras organizaciones que ofrezcan una carga de trabajo más equilibrada

Según Ivancevic, et al., (2017), la carga laboral excesiva



puede tener efectos negativos en la salud y el bienestar de los empleados, así como en su productividad y desempeño laboral. Los empleadores pueden ayudar a reducir la carga laboral excesiva proporcionando recursos adecuados, como personal adicional, tecnología mejorada y capacitación adecuada para manejar el trabajo.

Para Dessler & Varkkey (2020), una carga laboral excesiva puede llevar a una disminución de la calidad del trabajo, una mayor tasa de errores y un aumento del estrés y la insatisfacción laboral. Los empleadores pueden abordar este problema mediante la asignación adecuada de tareas y responsabilidades, la capacitación y el desarrollo de habilidades de delegación de los gerentes.

**D. Falta de flexibilidad en horarios y condiciones de trabajo:**

Se refiere a la percepción de los empleados de que la organización no les brinda suficiente flexibilidad en términos de horarios o condiciones de trabajo, lo que puede generar desequilibrios en su vida personal y laboral. La falta de flexibilidad puede llevar a la insatisfacción laboral y la búsqueda de oportunidades en otras organizaciones que ofrezcan horarios y condiciones de trabajo más flexibles.

Según Lepak & Gowan (2019), la falta de flexibilidad en el



lugar y horario de trabajo puede afectar negativamente la capacidad de los empleados para equilibrar sus responsabilidades personales y profesionales, lo que puede resultar en niveles más bajos de satisfacción laboral, compromiso y productividad. Las organizaciones pueden mejorar la flexibilidad mediante la adopción de horarios de trabajo flexibles, la implementación del teletrabajo y la provisión de opciones de trabajo a tiempo parcial.

Para Robbins & Judge (2019), la falta de flexibilidad en el trabajo puede tener un impacto negativo en la retención de empleados y la capacidad de la organización para atraer y retener talentos. Las empresas pueden mejorar la flexibilidad en el lugar de trabajo a través de programas de trabajo flexible, permitiendo a los empleados trabajar desde casa o desde lugares remotos, y ofreciendo horarios de trabajo alternativos para adaptarse a las necesidades de los empleados.

E. **Falta de seguridad y salud ocupacional:**

Se refiere a la ausencia o deficiencia de medidas de prevención y protección en el entorno laboral para evitar lesiones, enfermedades y accidentes de trabajo. Esto puede deberse a una falta de inversión en equipos de protección personal, capacitación deficiente en seguridad, un ambiente de trabajo inseguro o una cultura organizacional que no valora la seguridad y salud ocupacional de sus empleados.



Según Cascio (2018), la falta de seguridad y salud ocupacional puede resultar en lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, lo que a su vez puede afectar negativamente la productividad y la moral de los empleados. Las empresas pueden mejorar la seguridad y salud ocupacional proporcionando entrenamiento y equipo de protección adecuados, implementando políticas de seguridad y salud ocupacional efectivas y monitoreando regularmente la salud y seguridad de los empleados.

Para Noe, et al., (2019), la falta de seguridad y salud ocupacional puede resultar en un mayor absentismo, rotación de empleados y costos laborales asociados. Las empresas pueden mejorar la seguridad y salud ocupacional a través de la implementación de políticas y procedimientos efectivos de seguridad y salud ocupacional, proporcionando capacitación y recursos adecuados, y promoviendo una cultura de seguridad en el lugar de trabajo.

#### ***2.3.1.5.3. Factores personales:***

Según (Milkovich & Boudreau 1997, como se citó en Ramos & Quevedo, 2017) están asociados a las características socio-demográficas de los trabajadores tales como la edad, educación y la responsabilidad familiar, así como otras condiciones relacionadas con la ocupación laboral que tiene en la empresa (nivel jerárquico, nivel de habilidades, estatus y profesionalismo).

Se refieren a las características personales de los empleados que pueden influir en



su decisión de abandonar la organización. Algunos ejemplos de estos factores son:

- A. **Objetivos personales:** Se refiere a la percepción de los empleados de que sus objetivos personales no están alineados con los de la organización. Si un empleado tiene objetivos personales que no están en sintonía con los objetivos de la organización, puede buscar oportunidades en otras organizaciones que se ajusten mejor a sus objetivos personales.

Según Latham & Locke (2019), el establecimiento de objetivos personales claros y específicos es esencial para motivar y comprometer a los empleados en el logro de los objetivos organizacionales. Las empresas pueden mejorar el desempeño de los empleados mediante la definición de objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado), la retroalimentación y la revisión regular del progreso.

Para Armstrong & Taylor (2019), la gestión efectiva de los objetivos personales puede mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados en el trabajo, lo que a su vez puede aumentar la retención de empleados y la productividad. Las empresas pueden ayudar a los empleados a establecer objetivos personales alineados con los objetivos organizacionales, proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo, y fomentar la colaboración y el apoyo entre colegas.



- B. **Problemas personales:** Son aquellos que afectan la vida personal de los empleados y que pueden influir en su desempeño laboral. Estos problemas pueden ser de diversa índole, como problemas de salud, dificultades familiares, problemas financieros o emocionales. Cuando los empleados tienen problemas personales, pueden sentirse estresados, distraídos y con falta de energía, lo que puede afectar su productividad y desempeño en el trabajo.

Según Robbins & Judge (2019), los problemas personales pueden afectar negativamente el desempeño laboral, la satisfacción y la salud de los empleados. Las empresas pueden ayudar a los empleados a superar los problemas personales mediante la provisión de recursos y servicios de apoyo, como asesoramiento y orientación, permisos de ausencia y flexibilidad en los horarios de trabajo.

Para Bratton & Gold (2021), la comprensión y el apoyo de los problemas personales de los empleados es esencial para promover una cultura organizacional positiva y saludable. Las empresas pueden fomentar un ambiente de trabajo seguro y solidario mediante la creación de políticas y programas que aborden los problemas personales, como el acoso, la discriminación y el estrés laboral.

- C. **Insatisfacción en el trabajo:** Se refiere a la percepción de los empleados de que no están satisfechos con su trabajo, lo que puede



deberse a varios factores como la falta de desafíos, la falta de reconocimiento, la falta de oportunidades de aprendizaje, entre otros. Si un empleado se siente insatisfecho en su trabajo, puede buscar oportunidades en otras organizaciones que le ofrezcan un trabajo más satisfactorio.

Según Ivancevich, et al., (2014), la insatisfacción laboral se puede originar por diferentes motivos, como la falta de reconocimiento, el conflicto con los compañeros, la falta de oportunidades de desarrollo y la falta de control sobre el trabajo. Las empresas pueden abordar estos problemas mediante la implementación de políticas de reconocimiento, la promoción de un ambiente de trabajo positivo y el desarrollo de programas de capacitación y desarrollo.

De acuerdo con Robbins & Judge (2019), la insatisfacción en el trabajo puede tener consecuencias negativas tanto para los empleados como para las organizaciones, como la disminución de la productividad y el aumento del ausentismo y la rotación. Las empresas pueden tomar medidas para mejorar la satisfacción en el trabajo, como la provisión de retroalimentación y reconocimiento, la asignación de tareas desafiantes y significativas, y la promoción de un ambiente de trabajo seguro y colaborativo.

D. **Mejores oportunidades laborales en otras empresas:** Se refiere a





la percepción de los empleados de que hay otras empresas que ofrecen mejores oportunidades laborales, ya sea en términos de salario, beneficios, condiciones de trabajo, entre otros. Si un empleado cree que hay mejores oportunidades en otras organizaciones, puede buscar oportunidades laborales en otras empresas.

De acuerdo con Noe, et al., (2017), la competencia por el talento es cada vez más intensa en la actualidad, y los empleados pueden ser atraídos por oportunidades laborales más atractivas en otras empresas. Para retener a los empleados, las organizaciones deben ofrecer un paquete de compensación y beneficios competitivo, oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, y un ambiente de trabajo positivo.

Según Milkovich & Newman (2017), la retención del talento es un desafío importante para las organizaciones, especialmente en un mercado laboral competitivo. Los empleados pueden ser atraídos por oportunidades laborales más atractivas en otras empresas, y las organizaciones deben ser proactivas en la retención de empleados clave. Esto puede implicar el desarrollo de programas de capacitación y desarrollo, la implementación de políticas de reconocimiento y recompensa, y la creación de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

E. **Falta de motivación:** Se refiere a la ausencia de un impulso interno



que conduce a las personas a realizar una tarea o actividad con entusiasmo y dedicación. Es decir, cuando los empleados no tienen una razón o un incentivo para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva, se dice que tienen falta de motivación.

Según Luthans & Peterson (2018), la motivación es un factor clave en el rendimiento y la productividad de los empleados. La falta de motivación puede ser causada por una variedad de factores, como la falta de retroalimentación, la falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento, y la falta de reconocimiento y recompensas. Para mejorar la motivación, las organizaciones deben proporcionar oportunidades de aprendizaje y desarrollo, establecer objetivos claros y desafiantes, y ofrecer un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

De acuerdo con Robbins & Judge (2019), la falta de motivación puede ser causada por una falta de satisfacción en el trabajo, falta de reconocimiento, falta de desafíos, y una falta de control en el trabajo. Para mejorar la motivación, las organizaciones deben ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento, proporcionar retroalimentación y reconocimiento, establecer objetivos desafiantes y claros, y permitir que los empleados tengan cierto nivel de control sobre su trabajo.

#### **2.4. Marco conceptual.**

- **Rotación interna:** Se refiere al cambio de puesto o departamento dentro de una



organización. La movilidad interna puede ser voluntaria o involuntaria y puede ser utilizada por las empresas como una forma de retener a los empleados y desarrollar sus habilidades. (Cascio, 2018)

- **Rotación de personal.** La rotación de trabajo puede ser utilizada por las empresas para desarrollar habilidades y conocimientos, aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, y mejorar la eficiencia organizacional. (Noe, 2020)
- **Rotación externa.** Se refiere al movimiento de los trabajadores de una organización a otra organización diferente. La movilidad laboral externa puede ser voluntaria o involuntaria y puede ser causada por diversos factores, como el deseo de cambiar de carrera, la búsqueda de mejores oportunidades laborales y la necesidad de trasladarse a otra ubicación geográfica. (Milkovich, 2021)
- **Desempeño laboral:** Nivel de rendimiento alcanzado por los trabajadores en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. La productividad se puede medir en términos de la cantidad de trabajo realizado por unidad de tiempo, la calidad del trabajo producido y la eficiencia con la que se realizan las tareas. (Davenport, 2014)
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual emisor y receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información que son comprensibles para ambos. (Bastos, 2007).
- **Motivación:** La motivación es la influencia interna que impulsa la persona a comportarse de una forma o de otra para alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, tanto personal como laboral. (Louffat, 2015).
- **Relaciones laborales:** Las relaciones en lo general son estables, existiendo el dialogo entre las partes que celebran guardando siempre el respeto, clave del éxito



de manera satisfactoria (Sotomayor, 2016).

- **Compensación:** Se refiere a todo lo que las personas reciben a cambio de su trabajo, que es salario o sueldo cuando hay prestaciones, tanto en efectivo como en especies (Juarez, 2014)

## 2.5. Variable

### 2.5.1. *Identificación de la variable*

Rotación del personal



## 2.5.2. Conceptualización de la variable

**Tabla 1**

*Conceptualización de Variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Rotación del personal:</b> Es la migración constante de los colaboradores a través del mercado laboral, que es la fluctuación del personal entre la organización y su ambiente se determina debido a las entradas y salidas de personal.”. (Chiavenato, 2020, p. 116).	<b>Factores organizacionales</b> Se refieren a las características y prácticas de la organización como la falta de oportunidades de desarrollo, políticas de remuneración insuficientes, falta de reconocimiento y por la falta de comunicación lo que pueden afectar la rotación de personal. (Chiavenato, 2020).	<b>Falta de oportunidades de desarrollo</b> Se refiere a la percepción por parte de los empleados de que no existen suficientes oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización. Esto puede generar desmotivación y frustración en los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de oportunidades en otras organizaciones. (Chiavenato, 2020)
		<b>Políticas de remuneración insuficientes</b> Se refiere a la percepción de los empleados de que la remuneración que reciben no es justa o adecuada en comparación con el mercado o con otros empleados dentro de la organización. Esto puede generar descontento y desmotivación en los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de oportunidades mejor remuneradas en otras organizaciones. (Chiavenato, 2020)
		<b>Falta de reconocimiento</b> Se refiere a la percepción de los empleados de que no se les reconoce y valora adecuadamente su trabajo y sus contribuciones a la organización. Esto puede generar falta de motivación y compromiso en



---

los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de organizaciones donde se sientan más valorados y reconocidos. (Chiavenato, 2020)

---

#### **Falta de incentivos**

Se refiere a la ausencia de recompensas, beneficios o reconocimientos que motiven a los empleados a realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva. La falta de incentivos puede provocar una disminución en la productividad, un aumento en el absentismo y la rotación de personal, y una disminución en la satisfacción y el compromiso de los empleados. (Chiavenato, 2020)

---

#### **Falta de comunicación**

Se refiere a la percepción de los empleados de que la comunicación dentro de la organización es ineficaz o deficiente, lo que puede generar confusiones, malentendidos y falta de confianza en la organización. Esto puede llevar a los empleados a buscar organizaciones donde se perciba una comunicación más clara y efectiva. (Chiavenato, 2020)

---

#### **Factores del ambiente de trabajo**

Se refieren a las condiciones y características del ambiente de trabajo como los conflictos interpersonales, la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, carga laboral excesiva, falta de seguridad y salud ocupacional y la falta de flexibilidad en horarios y en las condiciones de

---

#### **Conflictos interpersonales**

Se refiere a la presencia de desacuerdos, tensiones o malentendidos entre los empleados de la organización, lo que puede generar un ambiente laboral poco amigable, incómodo y poco productivo. Los conflictos interpersonales pueden llevar a la desmotivación y al estrés en los empleados, lo que puede llevar a la búsqueda de



---

trabajo que pueden influir en la rotación de personal. (Chiavenato, 2020).

---

**Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal**

Se refiere a la ausencia de un impulso interno que conduce a las personas a realizar una tarea o actividad con entusiasmo y dedicación. Es decir, cuando los empleados no tienen una razón o un incentivo para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva, se dice que tienen falta de motivación. (Chiavenato, 2020)

---

**Carga laboral excesiva**

Se refiere a la percepción de los empleados de que la carga de trabajo es demasiado alta o desequilibrada, lo que puede generar estrés y cansancio. El trabajo excesivo puede llevar a la desmotivación y a la búsqueda de oportunidades en otras organizaciones que ofrezcan una carga de trabajo más equilibrada. (Chiavenato, 2020)

---

**Falta de seguridad y salud ocupacional**

Se refiere a la ausencia o deficiencia de medidas de prevención y protección en el entorno laboral para evitar lesiones, enfermedades y accidentes de trabajo. Esto puede deberse a una falta de inversión en equipos de protección personal, capacitación deficiente en seguridad, un ambiente de trabajo inseguro o una cultura organizacional que no valora la seguridad y salud ocupacional de sus empleados. (Chiavenato, 2020)

---



---

### **Falta de flexibilidad en horarios y condiciones de trabajo**

Se refiere a la percepción de los empleados de que la organización no les brinda suficiente flexibilidad en términos de horarios o condiciones de trabajo, lo que puede generar desequilibrios en su vida personal y laboral. La falta de flexibilidad puede llevar a la insatisfacción laboral y la búsqueda de oportunidades en otras organizaciones que ofrezcan horarios y condiciones de trabajo más flexibles. (Chiavenato, 2020)

---

### **Factores personales**

Se refieren a las características personales de los empleados como los objetivos personales, problemas, insatisfacción en el trabajo, mejores oportunidades laborales en otras empresas y la falta de motivación pueden influir en su decisión de abandonar la organización. (Chiavenato, 2020).

---

### **Objetivos personales**

Se refiere a la percepción de los empleados de que sus objetivos personales no están alineados con los de la organización. Si un empleado tiene objetivos personales que no están en sintonía con los objetivos de la organización, puede buscar oportunidades en otras organizaciones que se ajusten mejor a sus objetivos personales. (Chiavenato, 2020)

---

### **Problemas personales**

Son aquellos que afectan la vida personal de los empleados y que pueden influir en su desempeño laboral. Estos problemas pueden ser de diversa índole, como problemas de salud, dificultades familiares, problemas financieros o emocionales. Cuando los empleados tienen problemas personales, pueden sentirse estresados, distraídos y con falta de energía, lo que puede afectar su productividad y desempeño en el trabajo. (Chiavenato, 2020)

---

### **Insatisfacción en el trabajo**

Se refiere a la percepción de los empleados de que

---





---

no están satisfechos con su trabajo, lo que puede deberse a varios factores como la falta de desafíos, la falta de reconocimiento, la falta de oportunidades de aprendizaje, entre otros. Si un empleado se siente insatisfecho en su trabajo, puede buscar oportunidades en otras organizaciones que le ofrezcan un trabajo más satisfactorio. (Chiavenato, 2020)

---

**Mejores oportunidades laborales en otras empresas**

Se refiere a la percepción de los empleados de que hay otras empresas que ofrecen mejores oportunidades laborales, ya sea en términos de salario, beneficios, condiciones de trabajo, entre otros. Si un empleado cree que hay mejores oportunidades en otras organizaciones, puede buscar oportunidades laborales en otras empresas. (Chiavenato, 2020)

---

**Falta de motivación**

Se refiere a la ausencia de un impulso interno que conduce a las personas a realizar una tarea o actividad con entusiasmo y dedicación. Es decir, cuando los empleados no tienen una razón o un incentivo para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva, se dice que tienen falta de motivación. (Chiavenato, 2020)

---

*Nota: Elaboración propia*



### 2.5.3. Operacionalización de variable

**Tabla 2**

*Operacionalización de variable*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
<b>Rotación del personal</b>	Factores organizacionales	Falta de oportunidades de desarrollo
		Políticas de remuneración insuficientes
		Falta de reconocimiento
		Falta de incentivos
		Falta de comunicación
	Factores del ambiente de trabajo	Conflictos interpersonales
		Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal.
		Carga laboral excesiva
		Falta de seguridad y salud ocupacional
	Factores personales	Falta de flexibilidad en horarios y condiciones de trabajo
		Objetivos personales
		Problemas personales
Insatisfacción en el trabajo		
		Mejores oportunidades laborales en otras empresas
		Falta de motivación

*Nota: Elaboración propia*



## CAPITULO III:

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de investigación:

La investigación presentada es de enfoque cuantitativo, ya que “se utilizó la recolección de datos con medición numérica y análisis estadístico, con el fin de ser secuencial y probatorio” (Hernandez et al., 2014, p. 4)

#### 3.2. Nivel o alcance de investigación:

La investigación presentada posee un nivel descriptivo sobre el tema de rotación del personal de los colaboradores de la empresa Ecomoda S. A.C. de la región Arequipa. “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos con el fin de detallar como son y se manifiesta la variable de estudio en un momento determinado”. (Hernandez et al., 2014,p.12)

#### 3.3. Diseño de la investigación;

La investigación presentada corresponde al diseño no experimental, “el investigador no puede propiciar cambios o manipular intencionalmente la variable de estudio y los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernandez et al., 2014p. 54)

#### 3.4. Población y muestra de la investigación:

El investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra. (Hernandez et al., 2014).

##### 3.4.1 Población:

Para este trabajo de investigación de estudio se realizó con los colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C en la región Arequipa que son 26 colaboradores, “es la totalidad del universo o la población del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen



características en común para generalizar resultados y establecer parámetros” (Hernandez et al., 2014, p. 171)

### 3.4.2 Muestra:

La presente investigación tuvo una muestra censal de 26 colaboradores en la empresa Ecomoda que es la muestra total de la población. Así que la muestra total garantizara la confiabilidad del margen de estudio.” Es el estudio de un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos con precisión.” (Hernandez et al., 2014, p. 173).

**Tabla 3**

*Colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa*

Nº	Cargo	Cantidad
1	Dueño	1
2	supervisor	1
3	cajeros	2
4	Asesores de venta	18
5	Personal de marketing	1
6	Seguridad	3
<b>Total:</b>		26

*Nota: elaboración propia.*

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

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de los datos y la obtención de información del presente trabajo de investigación “es recolectar datos pertinentes sobre nuestro problema de estudio elaborando un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a recolectar los datos pertinentes “. (Hernandez et al., 2014, p. 198)



### **3.5.1 Técnica(s):**

Para un estudio adecuado del presente trabajo de investigación se utilizó la siguiente técnica que es la encuesta, aplicada a los colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C. que nos ayudó en la investigación. (Hernandez et al., 2014).

### **3.5.2 Instrumento(s):**

Para un estudio más adecuado del presente trabajo de investigación se utilizó el siguiente instrumento que es el cuestionario. “Es un conjunto de preguntas respecto a la variable de estudio a medir para recolectar datos”. (Hernandez et al., 2014, p. 217)

### **3.6. Procesamiento de datos:**

Para el procedimiento de la obtención de datos se utilizaron programas de Excel y programas SPSS para el análisis y la interpretación de datos.” Se lleva a cabo por computadora y por programas que analizaran los datos de estudio” (Hernandez et al., 2014, pág. 272)



## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. *Presentación del instrumento*

Para describir cómo es la rotación del personal en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023, se encuestó a 26 colaboradores, en el que se considera 22 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 4**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
<b>Rotación del personal</b>	Factores organizacionales	Falta de oportunidades de desarrollo	1, 2
		Políticas de remuneración insuficientes	3, 4
		Falta de reconocimiento	5
		Falta de incentivos	6, 7
		Falta de comunicación	8, 9
	Factores del ambiente de trabajo	Conflictos interpersonales	10, 11
		Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal.	12
		Carga laboral excesiva	13
		Falta de seguridad y salud ocupacional	14, 15, 16
		Falta de flexibilidad en horarios y condiciones de trabajo	17
	Factores personales	Objetivos personales	18
		Problemas personales	19
		Insatisfacción en el trabajo	20
		Mejores oportunidades laborales en otras empresas	21
		Falta de motivación	22

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



**Tabla 5**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Poco adecuado
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 – 5,00	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la rotación del personal en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	22

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.947 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



## 4.2. Resultados respecto de los objetivos específicos

### 4.2.1 Factores Organizacionales

El objetivo es describir cómo son los factores organizacionales en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.

#### A) Resultados de los indicadores de la dimensión Factores Organizacionales

**Tabla 7**

*Indicadores de la dimensión Factores organizacionales*

	Falta de oportunidades de desarrollo		Políticas de remuneración insuficientes		Falta de reconocimiento		Falta de incentivos		Falta de comunicación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	14	53.8%	16	61.5%	8	30.8%	13	50.0%	4	15.4%
Inadecuado	9	34.6%	10	38.5%	7	26.9%	8	30.8%	15	57.7%
Poco adecuado	0	0.0%	0	0.0%	11	42.3%	2	7.7%	3	11.5%
Adecuado	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	11.5%	4	15.4%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%

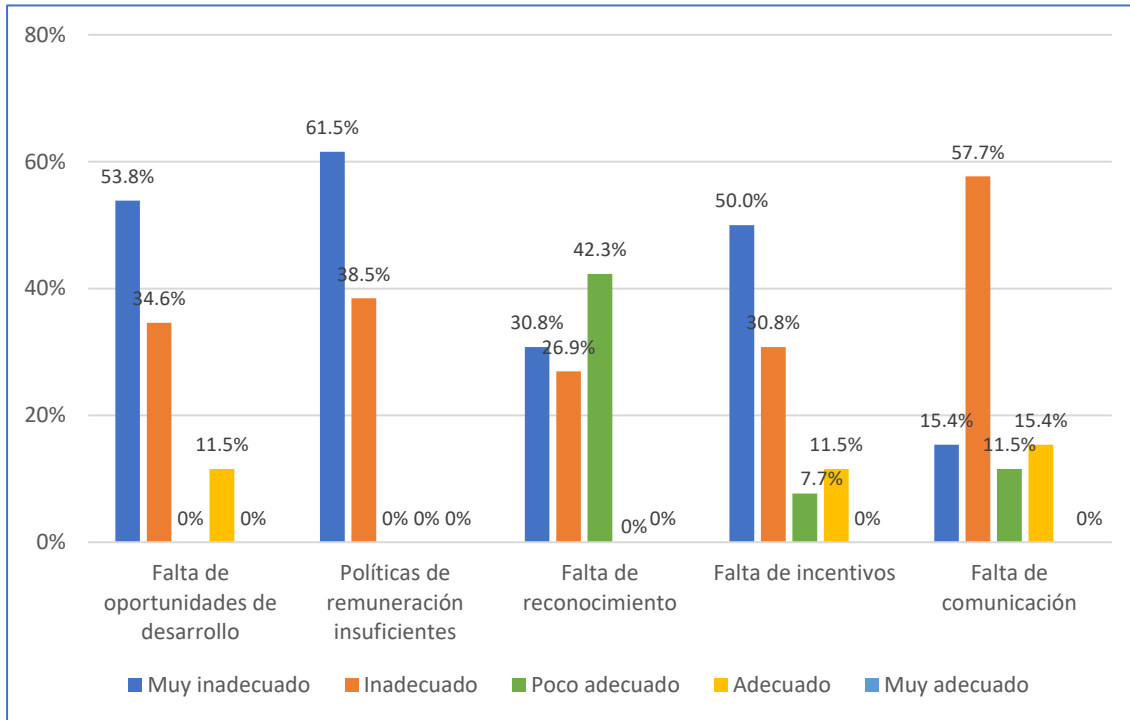
Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada





**Figura 1**

Indicadores de la dimensión Factores Organizacionales



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- Según los resultados obtenidos, se puede observar que un 11.5% de los colaboradores de la Empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023, indican que la falta de oportunidades de desarrollo es adecuado, mientras que el 34.6% perciben que es inadecuado y el 53.8% consideran que es muy inadecuado, esto se da debido a que las oportunidades para el desarrollo profesional que ofrece la empresa muestra deficiencias, por lo cual los colaboradores perciben que rara vez la empresa brinda cargos altos como supervisor entre otros, para ocupar debido a estos problemas los colaboradores manifiestan que buscan nuevas ofertar laborales donde puedan adquirir nuevas habilidades, conocimientos o experiencias para los puestos de trabajo que brindan el mercado laboral.
- Según los resultados obtenidos el 38.5% de los colaboradores manifiestan que las políticas de remuneración son inadecuadas y el 61,5% de los colaboradores mencionan



que es muy inadecuado, debido a que, la empresa Ecomoda no cuenta con las políticas remunerativa adecuadas para satisfacer las expectativas necesarias de sus colaboradores, como para atraer, retener y motivar a los mejores recursos humanos del mercado laboral, competitivo desmereciendo el esfuerzo laboral de sus colaboradores.

- Según los resultados obtenidos, se observa que un 42.3% de los colaboradores indican que la falta de reconocimiento es poco adecuada, mientras que el 26.9% menciona que es inadecuado y el 30.8% manifiestan que es muy inadecuado, esto refleja, debido a que la empresa tiene dificultades al momento de brindar las compensaciones o los reconocimientos por el esfuerzo que realizan sus colaboradores en las actividades diarias.
- Según los resultados obtenidos, se observa que un 11.5% de los colaboradores de la empresa Ecomoda perciben que la falta de incentivos es adecuado , el 7.7% consideran que es poco adecuado, el 30.8% indican que inadecuado y el 50.0% de colaboradores sostienen que es muy inadecuado, debido a que la gran mayoría de los colaboradores siente la ausencia de recompensas, la falta de bonos, comisiones, la falta de permisos en los días festivos, por lograr las metas de la empresa generando la insatisfacción e inconformidad en sus colaboradores.
- Según los resultados obtenidos, se observa que un 15.4% de los colaboradores indican que la comunicación es adecuado, el 11.5% considera que es poco adecuado, el 57.7% menciona que es inadecuado y el 15.4% perciben que es muy inadecuado, esto se debe a que la mayoría de los colaboradores considera que en la empresa Ecomoda se ve la ausencia de una buena comunicación que sea fluida o eficaz entre sus colaboradores como con el supervisor encargado y los clientes, debido a la falta de capacitación constante ,tienen dificultad al momento de informar sobre los productos que existen lo que genera las ventas bajas y salidas repentinas de sus colaboradores.



## B) Resultados de la dimensión Factores Organizacionales

**Tabla 8**

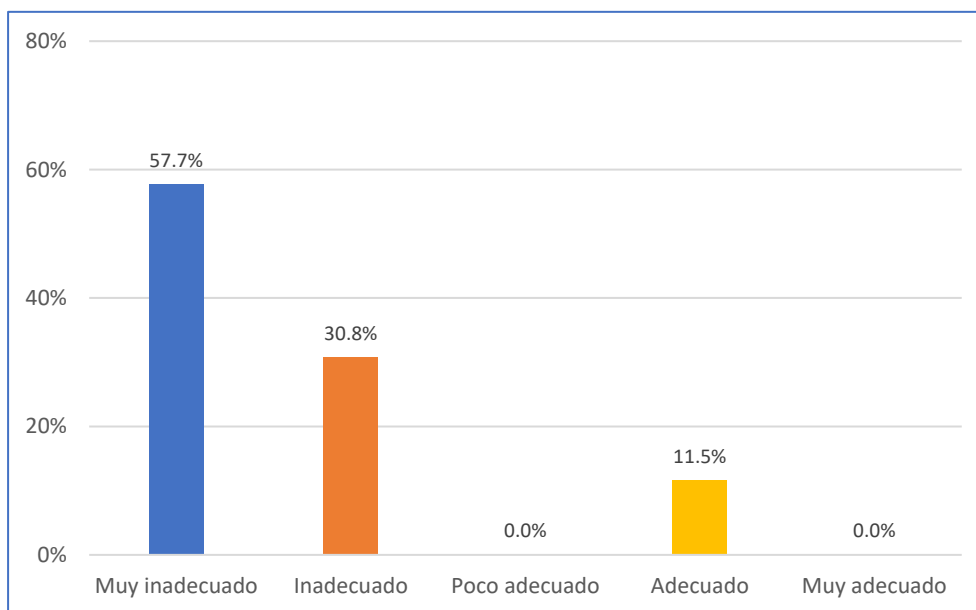
*Factores Organizacionales*

	f	%
Muy inadecuado	15	57.7%
Inadecuado	8	30.8%
Poco adecuado	0	0.0%
Adecuado	3	11.5%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	26	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

**Figura 2**

*Factores Organizacionales*



Fuente: Elaboración propia



### Interpretación y análisis:

Según los resultados obtenidos, se puede observar que un 11.5% de los colaboradores consideran que los factores organizacionales es adecuado, el 30.8% hacen referencia que es inadecuado y un 57.7% menciona que es muy inadecuado, mostrando que la mayoría de los colaboradores tienen preocupación por las condiciones y las prácticas de la organización, que ofrece la empresa Ecomoda, donde manifiestan los colaboradores la ausencia de las oportunidades de desarrollo de sus habilidades, como de nuevos conocimientos, dificultando su crecimiento profesional, la ausencia de políticas de remuneración que son insuficientes para su permanencia, la falta de reconocimiento, por el esfuerzo que realizan en la atención al cliente en ventas o en la administración monetaria son inadecuados como los niveles de comunicación son deficientes por parte de la empresa afectando el liderazgo y la empatía entre compañeros de trabajo ocasionando la rotación del personal.

### C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores Organizacionales

**Tabla 9**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores Organizacionales*

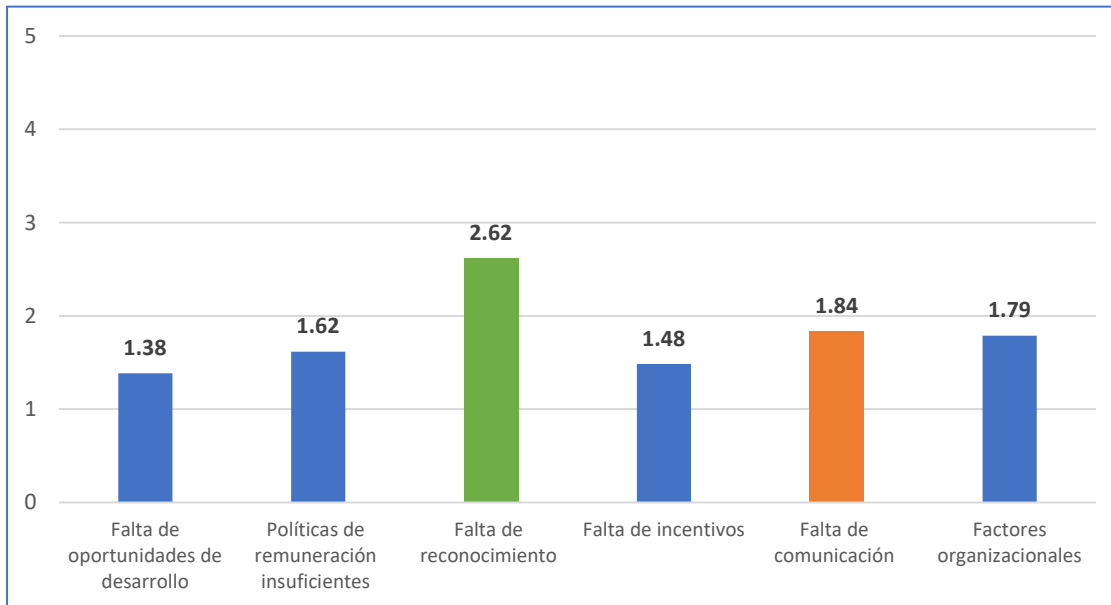
	Promedio	Interpretación
Falta de oportunidades de desarrollo	1.38	Muy inadecuado
Políticas de remuneración insuficientes	1.62	Muy inadecuado
Falta de reconocimiento	2.62	Poco adecuado
Falta de incentivos	1.48	Muy inadecuado
Falta de comunicación	1.84	Inadecuado
<b>Factores organizacionales</b>	<b>1.79</b>	<b>Muy inadecuado</b>

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



**Figura 3**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores Organizacionales*



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

Podemos observar que los indicadores como la falta de oportunidad de desarrollo obtuvo un nivel muy inadecuado con un promedio de (1.38), mientras que las políticas de remuneración refleja un nivel muy inadecuado con un promedio de (1.62), la falta de reconocimiento se ubica en el nivel de poco adecuado con un promedio de (2.62); así mismo, la falta de incentivos se encuentra en un nivel muy inadecuado con un promedio de (1.48); el indicador falta de comunicación obtuvo un nivel de muy inadecuado con un promedio de (1.84), y por último el promedio de la dimensión factores organizacionales obtuvo una calificación de (1.79) considerado como muy inadecuado. Estos resultados son evidencia de que la empresa no brinda suficientes reconocimientos a sus colaboradores para desarrollar habilidades personales como para mejorar la comunicación, todo esto se debe a las fallas o errores que presenta afectando a la retención de sus colaboradores estrellas ocasionando que exista una alta rotación del personal de manera constante.



#### 4.2.2 Factores del Ambiente de trabajo

El objetivo es describir como son los factores del ambiente de trabajo en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.

#### A) Resultados de los indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo

**Tabla 10**

*Indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo*

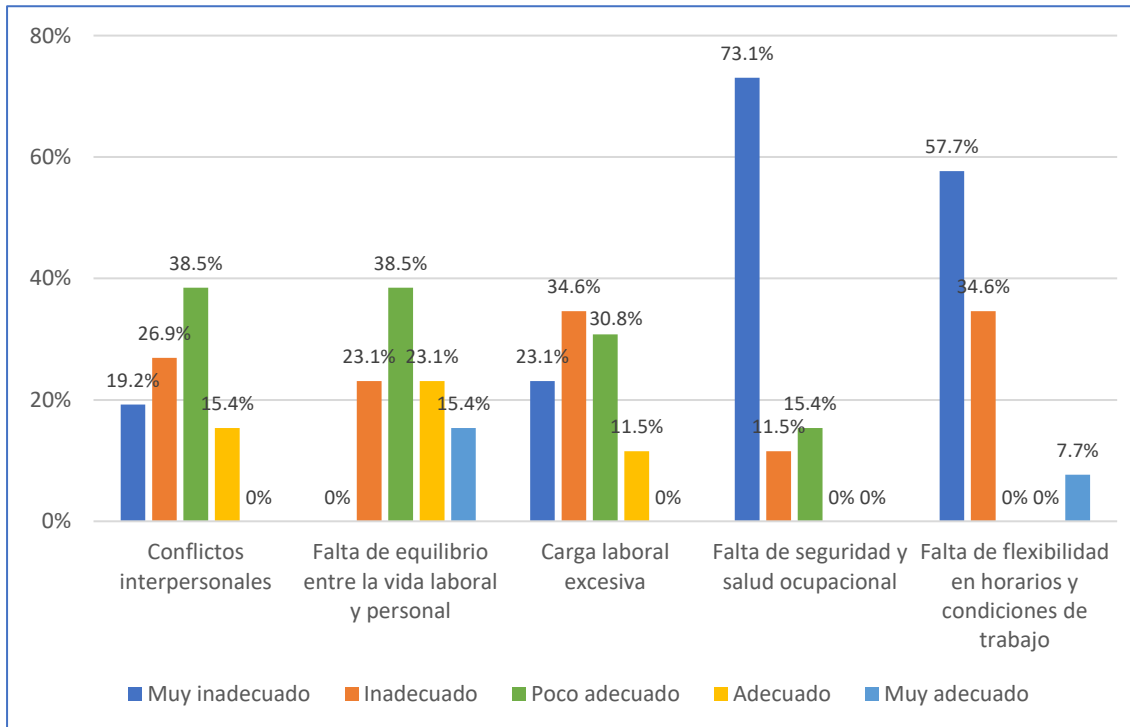
	Conflictos interpersonales		Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal.		Carga laboral excesiva		Falta de seguridad y salud ocupacional		Falta de flexibilidad en horarios y condiciones de trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	5	19.2%	0	0.0%	6	23.1%	19	73.1%	15	57.7%
Inadecuado	7	26.9%	6	23.1%	9	34.6%	3	11.5%	9	34.6%
Poco adecuado	10	38.5%	10	38.5%	8	30.8%	4	15.4%	0	0.0%
Adecuado	4	15.4%	6	23.1%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	4	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%
Total	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



**Figura 4**

*Indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- Según los resultados obtenidos, se puede observar que un 15.4% de los colaboradores de la Empresa Ecomoda manifiestan que los conflictos interpersonales son adecuados, el otro 38.5% perciben que es poco adecuada, un 26.9% indican que es inadecuado y el 19.2% consideran que es muy inadecuado, debido a que una gran mayoría de los colaboradores consideran que los conflictos interpersonales limitan el trabajo debido a la superioridad por los años de trabajo o discusiones verbales por quien atiende primero a los clientes generando envidia y rencillas entre colaboradores.
- Según los resultados obtenidos, se puede observar que un 15.4% de los colaboradores consideran que la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal es muy adecuada, el



23.1% encuestados indican que es adecuado, el otro 38.5% perciben que es poco inadecuado y el 23.1% sostienen que es inadecuado, esto se debe a que muchos de los colaboradores de la empresa Ecomoda consideran que si mezclan sus situaciones personales afectan la vida laboral, lo que les trae como consecuencia distracciones, desinterés laboral y dificultades en la atención al cliente para cumplir con sus ventas del día, ocasionando despido arbitrarios si no cumplen su trabajo con entusiasmo o dedicación sin importar en la situación que se encuentren, generando frustración al realizar sus funciones.

- Según los resultados obtenidos, se observa que un 15.4% de los colaboradores de la empresa Ecomoda consideran que la carga laboral excesiva es adecuado, el 30.8% percibe que es poco adecuado, el 34.6% indican que es inadecuado y el 23.1% consideran que es muy inadecuado, esto se debe a que los colaboradores manifiestan que la carga de laboral es demasiada alta y desequilibrada al momento de realizar sus funciones debido a que les obligan hacer otras tareas fuera de su cargo como hacer limpieza , atender caja, control de almacén , ser seguridad o en ocasiones se bastidor para la reubicación de las nuevas prendas generando estrés y cansancio.
- Según los resultados obtenidos, se observa que un 15.4% de los colaboradores de la empresa Ecomoda consideran que la falta de seguridad y salud ocupacional es poco adecuado, el 11.5% indican que inadecuado y el 73.1% sostienen que es muy inadecuado, esto se debe a la ausencia de medidas de prevención y protección en el entorno laboral para evitar lesiones, enfermedades y accidentes de trabajo a largo plazo esto se debe por la falta de materiales de limpieza, muebles, ambientes adecuados y aditamento de seguridad, s demás trabajan las 12 horas parado sin ningún espacio para su descanso, generando preocupación a sus colaboradores de poder contraer alguna enfermedad que dañe su salud física.





- Según los resultados obtenidos, se observa que un 7.7% consideran que la falta de flexibilidad en horarios y condiciones de trabajo es muy adecuada, el 34.6% indican que es inadecuada y el 57.7% de colaboradores mencionan que es muy inadecuada, debido a que en ocasiones la empresa no practica la flexibilidad en los horarios en fechas festivas declarado por ley, cumpleaños, situaciones familiares siendo un abuso de autoridad por parte de la empresa debido a que no les permiten llegar tarde ni salir antes cual fuera los motivos caso contrario si incumplen con lo indicado se les sanciona con descuento de 2 días, mencionan que tampoco les dan facilidades para trabajar part time que es medio tiempo , así mismo, por ello las condiciones de trabajo son inadecuadas por la ausencia de un buen ambiente en las horas de almuerzo.

## B) Resultados de la dimensión Factores del ambiente de trabajo

**Tabla 11**

*Factores del ambiente de trabajo*

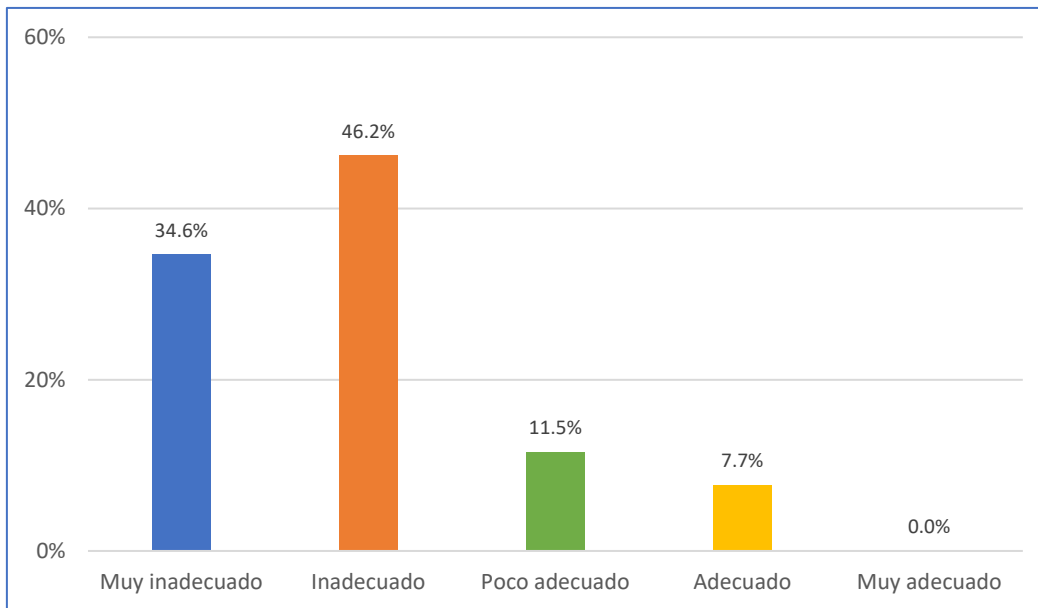
	f	%
Muy inadecuado	9	34.6%
Inadecuado	12	46.2%
Poco adecuado	3	11.5%
Adecuado	2	7.7%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	26	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



**Figura 5**

*Factores del ambiente de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Según los resultados obtenidos, se observa que un 7.7% de los colaboradores de la empresa Ecomoda indican que los factores del ambiente de trabajo son adecuados, el 11.5% considera que es poco adecuado, el 46.2% hacen referencia que es inadecuado y el 34.6% menciona que es muy inadecuado, se observa que los colaboradores perciben que la empresa no brinda una correcta condición de en el ambiente de trabajo debido a que los conflictos interpersonales entre compañeros son constantes, la carga laboral es excesiva, la falta de seguridad laboral como la falta de un buen sistema de salud, como la ausencia de la flexibilidad en horarios de trabajo, la ausencia del equilibrio entre la vida laboral y personal, genera desconfía e inseguridad, sintiéndose desmotivados, estresados esto conduce a que los colaboradores no se sienten a gusto en su ambiente laboral.



### C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo

**Tabla 12**

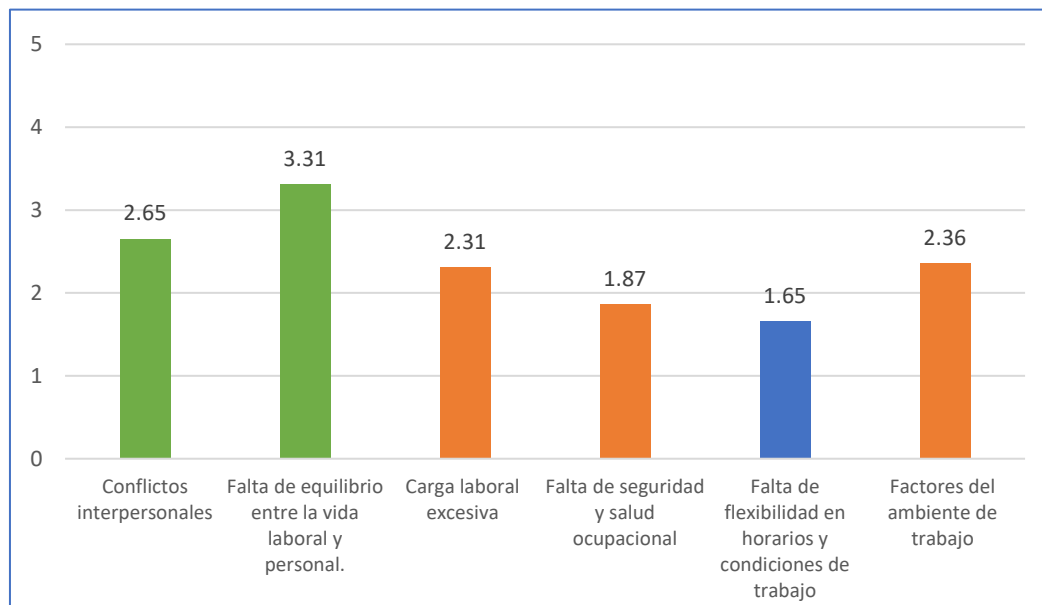
*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Conflictos interpersonales	2.65	Poco adecuado
Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal	3.31	Poco adecuado
Carga laboral excesiva	2.31	Inadecuado
Falta de seguridad y salud ocupacional	1.87	Inadecuado
Falta de flexibilidad en horarios y condiciones de trabajo	1.65	Muy inadecuado
<b>Factores del ambiente de trabajo</b>	<b>2.36</b>	<b>Inadecuado</b>

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

**Figura 6**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores del ambiente de trabajo*



Fuente: Elaboración propia



### Interpretación y análisis:

Podemos observar que los indicadores como los conflictos interpersonales obtuvo un promedio de (2.65) se encuentra el nivel poco adecuado; seguido por la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal con un promedio de (3.31) que se encuentra en el nivel poco adecuado; además con respecto a la carga laboral excesiva con un promedio de (2.31.) se encuentra en el nivel inadecuado; mientras que la falta de seguridad y salud ocupacional tiene un promedio de (1.87) que se ubica en el nivel inadecuado y finalmente la falta de flexibilidad en horarios y condiciones tiene un promedio de (1.65) donde se encuentran en un nivel muy inadecuado, esto implica que los colaboradores de la empresa Ecomoda considera que no cuentas con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones; por lo tanto, se afirma que la dimensión factores del ambientales de trabajo tiene un promedio de (2.36) que se encuentran en un nivel inadecuado.

#### 4.2.3 Factores del personal

El objetivo es describir como son los factores personales en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión Factores personales

**Tabla 13**

*Indicadores de la dimensión Factores personales*

	Objetivos personales		Problemas personales		Insatisfacción en el trabajo		Mejores oportunidades laborales en otras empresas		Falta de motivación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	11	42.3%	7	26.9%	7	26.9%	12	46.2%	16	61.5%
Inadecuado	10	38.5%	13	50.0%	10	38.5%	11	42.3%	6	23.1%
Poco adecuado	3	11.5%	4	15.4%	9	34.6%	3	11.5%	0	0.0%

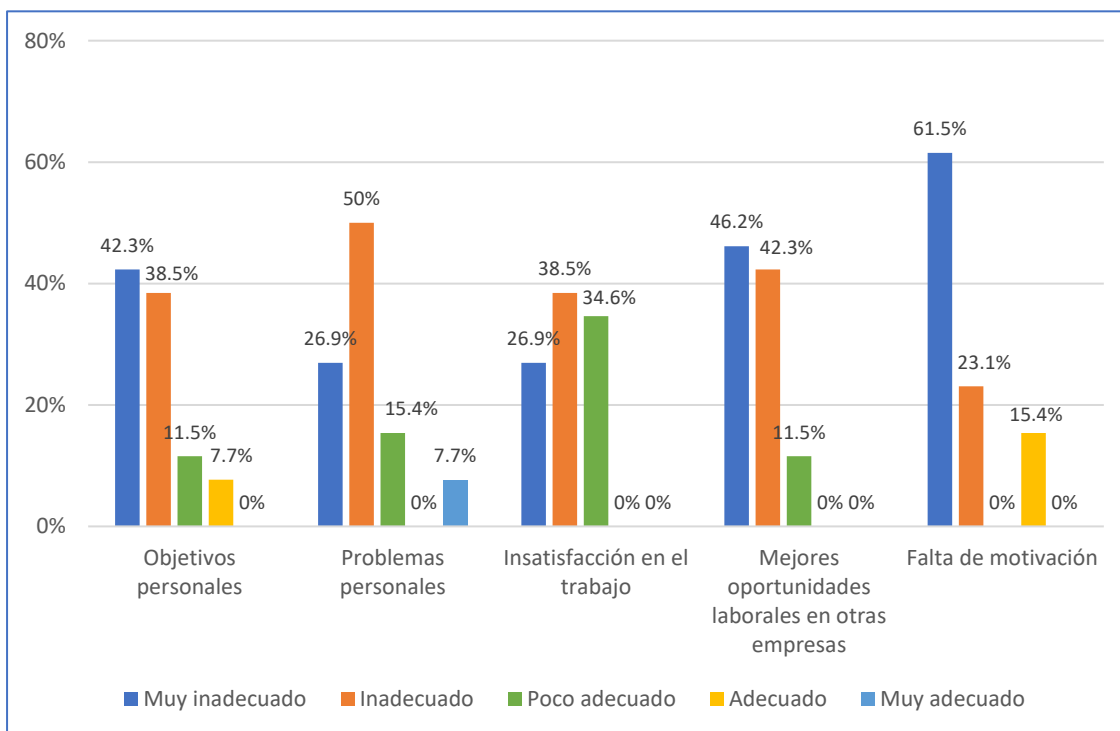


Adecuado	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	15.4%
Muy adecuado	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

**Figura 7**

*Indicadores de la dimensión Factores personales*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Según los resultados obtenidos, se observa que un 7.7% de los colaboradores de la empresa Ecomoda consideran que los objetivos personales es adecuado, el 11.5% mencionan que es poco adecuada, el 38.5% indican que es inadecuado y el 42.3% sostienen que es muy inadecuado; esto se debe a que los colaboradores manifiestan que sus objetivos personales no guardan relación con el desarrollo de la empresa, para lograr



sus objetivos personales o aspiraciones que quieren conseguir, como una remuneración adecuada para solventar un hogar familiar o para su futuro como personas generando que estén en la empresa hasta que ellos puedan conseguir otra mejor oferta laboral.

- Según los resultados obtenidos, se observa que un 7.7% consideran que los problemas personales son muy adecuados, el 15.4% sostienen que es poco adecuado, el 50.0% manifiestan que es inadecuado y el 26.9% indican que es muy inadecuado, se observa que los colaboradores de la empresa Ecomoda mencionan que en ocasiones tienen algunos problemas de salud, dificultades familiares, problemas financieros, emocionales por ello, no les brindan las facilidades para su vida personal como permisos, ausencias temporales o salidas antes de la jornada laboral a demás no se les permite el uso del teléfono durante toda la jornada laboral donde permanecen desconectado las 12 horas de trabajo al día.
- Según los resultados obtenidos, se observa que un 34.6% de los colaboradores indican que la insatisfacción en el trabajo es poco adecuado, el 38.5% mencionan que es inadecuado y el 26.9% consideran que es muy inadecuado, esto se debe a que los colaboradores se sienten insatisfechos por la ausencia de desafíos en el trabajo, debido a la falta de reconocimientos, de oportunidades de aprendizaje para su crecimiento profesional que buscan conocer la parte administrativa de cómo es llevar una empresa en pleno desarrollo o dirigir otras áreas que se requieren, donde solo sienten que están perdiendo el tiempo.
- Según los resultados obtenidos, se observa que un 11.5% de los colaboradores consideran que las oportunidades laborales son poco adecuadas, el 42.3% indican que es inadecuado y el 46.2% menciona que es muy inadecuado, debido a que consideran la ausencia de ofertas salariales, beneficios, condiciones de puestos adecuados, línea de carrera lo que genera que busquen mejores oportunidades en otras empresas.



Según los resultados obtenidos, se observa que un 15.4% de los colaboradores indican que la falta de motivación es adecuada, el 23,1% mencionan que es inadecuada y el 61.5% consideran que es muy inadecuada, esto se debe a que la mayoría de los colaboradores consideran, que en ocasiones no se les celebra sus cumpleaños, no se les ponen en el sistema como el mejor vendedor del día o del mes, más por lo contrario se sienten, presionados y obligados a seguir vendiendo sin importar si ya alcanzaron sus ventas

## B) Resultados de la dimensión Factores personales

**Tabla 14**

*Factores personales*

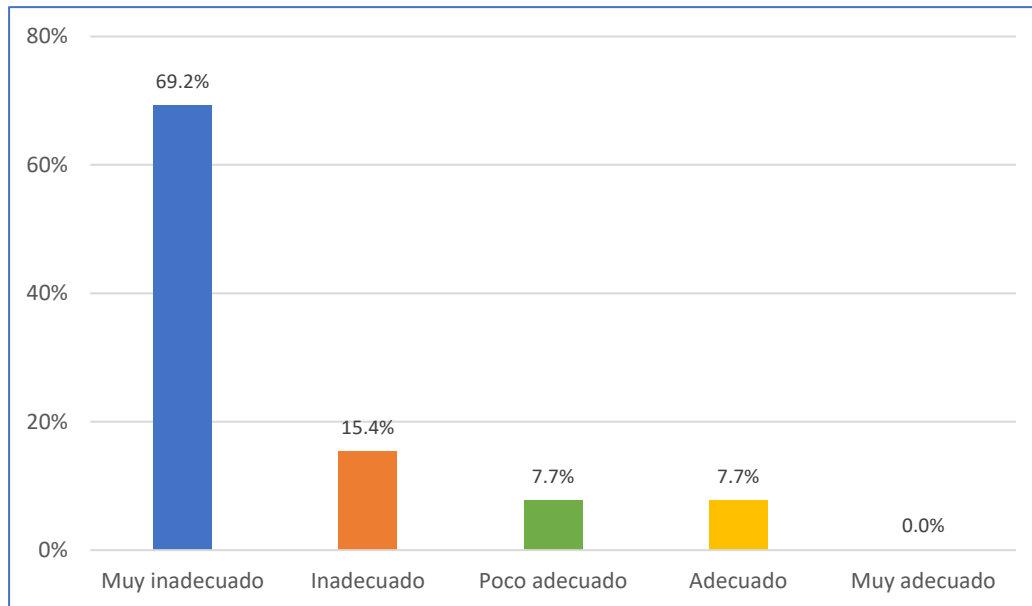
	f	%
Muy inadecuado	18	69.2%
Inadecuado	4	15.4%
Poco adecuado	2	7.7%
Adecuado	2	7.7%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	26	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



**Figura 8**

*Factores personales*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Según los resultados obtenidos, se observa que un 7.7% de los colaboradores indican que los factores personales son adecuados, el 7.7% considera que es poco adecuado, el 15.42% hacen referencia que es inadecuado y el 69.2% de los consideran que es muy inadecuado, debido a que los colaboradores mencionan que la empresa Ecomoda no prioriza los objetivos, problemas personales, la falta de motivación, donde están relacionados a las expectativas, edad, formación entre otros aspectos de los colaboradores ocasionando insatisfacción al realizar sus funciones, por ello buscan mejores oportunidades laborales en donde ellos logren sus aspiraciones personales, satisfacer sus necesidades.





### C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores personales

**Tabla 15**

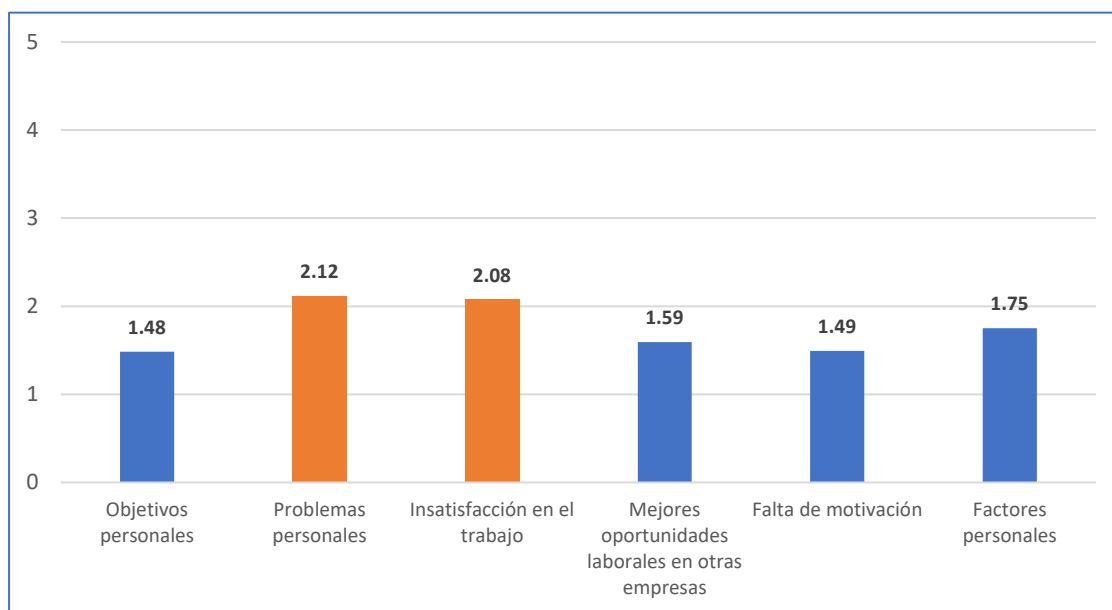
*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores personales*

	Promedio	Interpretación
Objetivos personales	1.48	Muy inadecuado
Problemas personales	2.12	Inadecuado
Insatisfacción en el trabajo	2.08	Inadecuado
Mejores oportunidades laborales en otras empresas	1.59	Muy inadecuado
Falta de motivación	1.49	Muy inadecuado
<b>Factores personales</b>	<b>1.75</b>	<b>Muy inadecuado</b>

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

**Figura 9**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Factores personales*



Fuente: Elaboración propia



### Interpretación y análisis:

Podemos observar que los indicadores como los objetivos personales obtuvo un promedio de (1.48) que se encuentra el nivel muy inadecuado, seguido de los problemas personales con un promedio de (2.12) se encuentra en el nivel inadecuado, mientras que la insatisfacción en el trabajo obtuvo un promedio de (2.08.) que se encuentra en el nivel inadecuado , por otra parte las mejores oportunidades laborales en otras empresas obtuvo un promedio de (1.59) que se ubica en el nivel muy inadecuado, y por último la falta de motivación con un promedio de (1.49) se encuentran en un nivel muy inadecuado: promediando los 5 indicadores tenemos que la dimensión factores del personal obtuvo un calificación de (1.75) que se encuentran en un nivel muy inadecuado, este resultado pone en manifiesto que en la empresa no se prioriza la satisfacción personal de sus colaboradores por la ausencia de una buena comunicación, la falta de empatía por los sentimientos, emociones y reacciones. Por ello, todos los trabajadores sienten la dificultad de poder lograr sus aspiraciones personales a largo plazo, lo que ocasiona frustración y afecta su decisión de permanencia en la empresa.

### 4.3. Resultados respecto al objetivo general

El objetivo es describir la rotación del en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023.

**Tabla 16**

*Rotación de Personal*

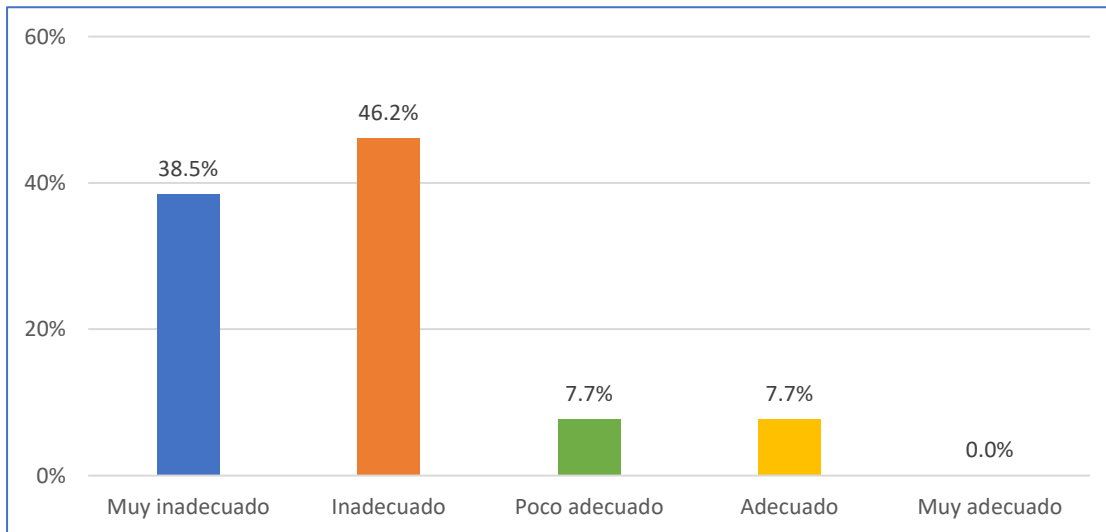
	f	%
Muy inadecuado	10	38.5%
Inadecuado	12	46.2%
Poco adecuado	2	7.7%
Adecuado	2	7.7%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	26	100,0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



**Figura 10**

*Rotación del personal*



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación y análisis:**

Según los resultados obtenidos, se observa que un 7.7% de los colaboradores de la empresa Ecomoda consideran que la rotación del personal es adecuada, el 7.7% hacen referencia que es poco inadecuado, el 46.2% mencionan que es inadecuado y el 38.5% indican que es muy inadecuado. los resultados muestran que existen dificultades con sus colaboradores, debido a los factores organizacionales, factores del ambiente del trabajo y por los factores personales, ocasionando la rotación de personal de manera constante, y afectando los gastos directos e indirectos de la empresa, como la pérdida del tiempo en captar y formar a los nuevos colaboradores,



### A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Rotación de personal

**Tabla 17**

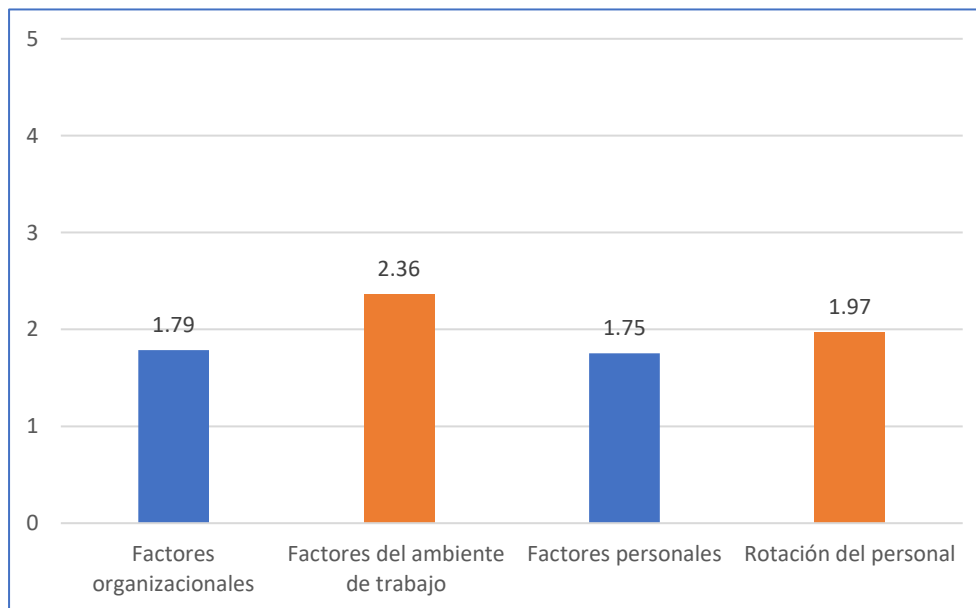
*Comparación promedio de las dimensiones de la variable Rotación de personal*

	Promedio	Interpretación
Factores organizacionales	1.79	Muy inadecuado
Factores del ambiente de trabajo	2.36	Inadecuado
Factores personales	1.75	Muy inadecuado
<b>Rotación del personal</b>	<b>1.97</b>	<b>Inadecuado</b>

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

**Figura 11**

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable Rotación de personal*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y Análisis:

En cuanto a la variable rotación del personal la dimensión factores organizacionales obtuvo un promedio de (1.79) que se encuentra el nivel muy inadecuado, en cuanto a la dimensión factores



del ambiente de trabajo obtuvo (2.36) que se encuentra en el nivel inadecuado y la dimensión factores personales obtuvo un puntaje de (1.75) se encuentra en nivel muy inadecuado, promediando las 3 dimensiones, tenemos que la variable rotación del personal obtuvo una calificación de (1.97) que se encuentran en un nivel inadecuado, debido a que mencionan debilidades en los diferentes procesos, es por ello, que la rotación del personal de la empresa Ecomoda S.A.C. Tiene dificultades debido a que no se les brinda los beneficios necesarios y no les dan la debida importancia, a los conflictos interpersonales, la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, carga laboral excesiva, falta de seguridad y salud ocupacional como la falta de flexibilidad en horarios y las condiciones de trabajo de los colaboradores, además, no cuenta con reglamentos o políticas claras donde se especifique los beneficios a los puestos de trabajo, no se cuenta con capacitaciones que permita el crecimiento profesional de los colaboradores que se quiere lograr.



## CAPITULO V

### DISCUSION DE LOS RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer cómo es la rotación del personal bajo la percepción de los colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023, para lo cual se obtuvo información mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de dicha empresa, lo que permitió cumplir los objetivos planteados en cuanto a describir la rotación del personal y sus dimensiones: factores organizacionales, factores del ambiente de trabajo y los factores personales,

#### **5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos**

La presente investigación permitió constatar que la rotación del personal es un factor importante para los trabajadores y los intereses de la empresa Ecomoda, Una mala aplicación puede ocasionar descontento en sus colaboradores y reflejarse en el servicio de la calidad en la atención al cliente que brindan.

Conforme al objetivo general de la presente investigación, los resultados obtenidos reflejan que la rotación del personal es percibida por los colaboradores de la empresa Ecomoda como muy inadecuada con una calificación promedio de 1.97.

Los colaboradores consideran que los factores organizacionales es la dimensión que está aplicando de una manera muy inadecuada con un puntaje de 1.79. En tal sentido, los encuestados perciben que no están creciendo ni personal ni profesionalmente, también se recabo información que la empresa no organiza capacitaciones constantemente que ayude a mejorar los conocimientos y habilidades de sus trabajadores, por otra parte, tampoco ofrece oportunidades de ascensos o bonificaciones, se sienten estancados en sus puestos.



La dimensión que obtuvo mejor puntaje fue los factores del ambiente de trabajo con un puntaje de 2.36 que indica que es poco adecuado. La empresa cuenta con una base de datos de sus trabajadores y se actualiza constantemente, por otro en ocasiones no brindan las condiciones adecuadas de un buen ambiente de trabajo como la falta de materiales de trabajo para que puedan realizar su trabajo de manera eficiente

## **5.2. Limitaciones del estudio**

- Falta de tiempo de los colaboradores para la aplicación del cuestionario.
- Desconfianza por parte de los colaboradores a que la información brindada sea de conocimiento de sus jefes, se tuvo que recalcar en más de una oportunidad que era totalmente anónimo.

## **5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes e la investigación**

Los resultados obtenidos en la presente investigación se encontraron que la rotación del personal en la empresa Ecomoda S.A.C. en la ciudad de Arequipa, se alinea con lo que se concluyó la investigación de Rojas (2020); Factores que influyen en la rotación de personal en empresas de tecnología en Chile, en el cual el investigador señala que los factores que más influyen en la rotación de personal en las empresas de tecnología en Chile son la falta de reconocimiento y recompensa, el mal clima laboral y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Además, se encontró una relación significativa entre la rotación de personal y la satisfacción laboral, la motivación y la identificación con la organización, los colaboradores consideran información relevante que los factores organizacionales son muy inadecuados, debido a la mala gestión organizacional que tiene la empresa con sus colaboradores.



Respecto a la investigación publicada por Hernández (2019) y titulada: Factores que influyen en la rotación de personal en empresas hoteleras de la Riviera Maya, México; se tiene que existen ciertas similitudes con la presente investigación pues coincide en que los factores del ambiente de trabajo inadecuada por la falta de oportunidades de desarrollo profesional, la remuneración insuficiente, el ambiente laboral y el liderazgo inadecuado. Además, se encontró una relación significativa entre la rotación de personal, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Así mismo, la investigación publicada por Gutiérrez (2019) titulada: Análisis de los factores que influyen en la rotación de personal en el sector bancario de Perú. Señala que la remuneración, la carga de trabajo, la falta de oportunidades de desarrollo profesional y la falta de reconocimiento y motivación; determina la incidencia de la rotación del personal teniendo un impacto negativo en la productividad y la calidad del servicio al cliente en los bancos. Para retener a los empleados, se recomienda mejorar la remuneración, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento y motivación.

Por otro lado, el trabajo de investigación publicado por Vargas (2017) titulada: Factores que inciden en la rotación de personal en empresas de servicios en Lima. Señala que son la falta de oportunidades de crecimiento, la remuneración, la falta de reconocimiento, la carga laboral y el ambiente laboral. Además, se encontró que la rotación de personal tiene un impacto negativo en la productividad y la eficiencia de las empresas de servicios. Para reducir la rotación de personal, se sugiere que las empresas ofrezcan oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, reconozcan y valoren el trabajo de los empleados, mejoren la remuneración, la carga laboral y el ambiente laboral.

Por otro lado, en la investigación contrasta con la información obtenida por Córdova (2020) titulada. Análisis de la rotación del personal en la empresa de servicios de transporte





Cruz del Sur en la ciudad del Cusco. está relacionada principalmente con factores laborales, como la falta de reconocimiento y la falta de oportunidades de desarrollo ya que sus resultados dan como inadecuado porque no se han satisfecho de forma correcta algunas etapas. Como propuesta para reducir la tasa de rotación, la autora sugiere la implementación de políticas de gestión del talento y la mejora del clima laboral para retener al personal.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

- Se logró conocer cómo es la rotación del personal bajo la percepción de sus colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C. en un contexto real, se identificó cuáles son los puntos más débiles en los cuáles la empresa tiene que trabajar.
- Si la empresa quiere mejorar la rotación del personal deberá tomar en consideración las recomendaciones planteadas en la presente investigación y tendrá un impacto positivo para sus trabajadores.



## CONCLUSIONES

En la presente investigación realizada en la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa – 2023 se encontró las siguientes conclusiones:

**Primera:** La rotación del personal en los colaboradores de la empresa Ecomoda, se encuentra en un nivel inadecuado, con un promedio de 1.97; en vista que frecuentemente se está renovando el personal debido a que no se sienten identificados con la empresa por la falta de estímulos como comisiones por su buen desempeño laboral.

**Segunda:** Los factores organizacionales de los colaboradores en la empresa Ecomoda, se encuentra en un nivel muy inadecuado, con un promedio de 1.79, por que la empresa, tiene una limitada política remunerativa que en muchos casos no cumple lo pactado en el salario del personal, lo cual repercute en los incentivos de los colaboradores y por ende los niveles de comunicación se debilitan al interior de la empresa

**Tercera:** Los factores del ambiente de trabajo de los colaboradores en la empresa Ecomoda, se encuentra en un nivel inadecuado, con un promedio de 2.36, puesto que, los representantes de la empresa se limitan a proporcionar materiales de seguridad a sus trabajadores exponiendo su integridad física y por ende su salud, no les brinda flexibilidad, ni un adecuado horario de trabajo para que estos puedan mejorar sus condiciones para el perfeccionamiento profesional.

**Cuarto:** Los factores personales de los colaboradores en la empresa Ecomoda, presenta un nivel muy inadecuado, con un promedio de 1.75, puesto que, la empresa muestra limitaciones para implementar un plan de promoción a otros cargos, ya que no existe puestos de ascensos, y tampoco priorizar los objetivos personales de sus colaboradores, por ende, estos muestran insatisfacción personal y conlleva a que no se sientan motivados por la empresa.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa, tomar las siguientes acciones:

**Primera:** Brindar incentivos económicos de comisiones del 2% por la prenda vendida durante el mes, promover capacitación de moda, como de estrategias de captación de clientes de acuerdo a la temporada para que se desenvuelvan de mejor manera en las áreas que se desempeñan, y evitar la rotación constante de sus colaboradores.

**Segundo:** Con respecto a los factores organizacionales se debe, establecer políticas internas como el uso de la ley 278, para la correcta elaboración de los contratos laborales que estén establecidos de acuerdo a la normativa vigente para empresas privadas, para que se atienda los beneficios que se otorgan de acuerdo a ley, el salario debe ser el sueldo básico de acuerdo al cargo que ocupan y por las horas de jornada laboral que realizan,

**Tercero:** En lo que refiere a los factores del ambiente de trabajo se debe, implementar el DS.009-2005-TR – Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, de manera constante de acuerdo a la necesidad de los materiales y aditamentos de seguridad que se necesite, para la limpieza de las instalaciones, un buen área de almuerzo implementando a demás implantar opciones de horarios de trabajo a elección como de Full time y part time, para que el trabajador se desenvuelva mejor y así evitar los permisos por diferentes factores, logrando una productividad efectiva.

**Cuarto:** En la dimensión de factores personales, se recomienda velar por los intereses personales de sus colaboradores, brindándoles oportunidades de ascensos con salarios adecuados de acuerdo al cargo o función que realizan, dar facilidades de días de descanso, días feriados y los días de cumpleaños como recompensa por cumplir con sus ventas del mes, también realizar competencias del mejor vendedor donde se suba al sistema el esfuerzo que



realizan cada mes y puedan lograr una línea de carrera donde se sientan realizados y motivados por parte de la empresa.



## BIBLIOGRAFIA:

- Bilau, A., Ajagbe, A. M., & Sholanke, B. A. (2015). «Examining the consequences of sales management control strategies in European field sales organizations (Vol. vol. 18). International Marketing Review,,.
- Chávez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. En L. M. Chávez, Gestión del talento humano (pág. 133). Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores.
- Chiavenato, I. (2009). gestión del talento humano. En i. chiavenato, gestion del talento humanon tercera edicion (pág. 626). mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2020). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill Education.
- Córdova, Y. (2020). Tesis de Maestría. Análisis de la rotación del personal en la empresa de servicios de transporte "Cruz del Sur" en la ciudad del Cusco. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Coronel, a., yagual, f., vera, j., & plúas, a. (2021). otación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro, Conrado vol.17(2), no.80.
- Falabella, s. (2011). reporte de sostenibilidad. saga falabella, 100.
- Gomez, J. (2020). Tesis de Maestría. Factores que influyen en la rotación del personal en la empresa de servicios de telecomunicaciones "Entel". Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Gutierrez, L. (2019). Tesis de maestría. Análisis de los factores que influyen en la rotación de personal en el sector bancario de Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación 6° edición. En C. F. Roberto Hernandez Sampieri, Metodología de la investigación 6° edición. México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, B. (2019). Tesis de Licenciatura. Factores que influyen en la rotación de personal en empresas hoteleras de la Riviera Maya, México. Universidad del Caribe, Republica Dominicana.
- Marin, c. a., & beltran. (2018). analisis de los factores que influyen en la rotacion del personal en empresas hoteleras de la ciudad del cusco. avances en administracion.
- Milkovich, G., & B. J. (1997). Dirección y Administración de Recursos. México D.F.



Rojas, D. (2020). Tesis de Maestría. Factores que influyen en la rotación de personal en empresas de tecnología en Chile. Universidad Andrés Bello, Chile.

Sotomayor, a. a. (2016). administracion de recursos humanos. En a. a. sotomayor, administracion de recursos humanos ( su proceso organizacional) (pág. 462). monterrey, mexico: talleres de Serna Impresos S. A. de C. V.

Thomson Reuters Argentina . (2 de febrero de 2022). soluciones fiscales ,contables y gestion . Gestión del talento 2022: desafios para el área de Recursos, pág. 3.

Vargas, K. (2017). Tesis de licenciatura. Factores que inciden en la rotación de personal en empresas de servicios en Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.



ANEXOS

**MATRIZ DE CONSISTENCIA:**

**Tabla 18**

*Matriz de consistencia*

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>			
<b>PG.</b> ¿Cómo es la rotación del personal de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023?	<b>OG.</b> Describir la rotación del personal de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa - 2023.		Factores organizacionales.	<b>Nivel:</b> descriptivo
<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>			<b>diseño:</b> no experimental
<b>PE</b> ¿Como son los factores organizacionales de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023?	<b>OE</b> Describir como son los factores organizacionales de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023	Rotación del personal	Factores del ambiente de trabajo.	<b>Población:</b> 26 Colaboradores
<b>PE</b> ¿Como son los factores del ambiente de trabajo de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023?	<b>OE</b> Describir como son los factores del ambiente de trabajo de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023			<b>Técnica:</b> encuesta
<b>PE</b> ¿Como son los factores personales de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023?	<b>OE</b> Describir como son los factores personales de la empresa Ecomoda S.A.C. Arequipa- 2023		Factores personales	<b>Instrumento;</b> cuestionario

*Nota: Elaboración propia.*



**MATRIZ DEL INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS:**

**Tabla 19**

*Matriz del instrumento de recolección de datos*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Número de reactivos	Indicadores de reactivos	Criterio de calificación	
<b>Rotación de personal</b>	Factores organizacionales	Falta de oportunidad de desarrollo	35%	9	1. La empresa le brinda las oportunidades para desarrollarse profesionalmente		
					2. Cuando desarrolla sus funciones laborales, existe un incentivo por su buen desempeño laboral por parte de la empresa		
					3. Su remuneración se ajusta a las horas laboradas dentro de la empresa		
		Políticas de remuneración insuficientes			4. En comparación a otras empresas de su rubro, su centro laboral le brinda la remuneración que satisfaga su interés personal		
		Falta de reconocimiento			5. La empresa le reconoce su buen desempeño laboral	Siempre	
		Falta de incentivos			6. Cuando usted realiza su trabajo de manera eficientemente la empresa le ofrece incentivos por su productividad	Casi siempre	
					7. La empresa reconoce su esfuerzo y capacidad para ascenderlo de puesto laboral	A veces	
					8. La comunicación entre sus compañeros y sus superiores es eficaz	Casi nunca	
					9. Al suscitarse un percance entre compañeros de trabajo, la empresa se comunica con los involucrados	Nunca	
	Factores del ambiente de trabajo	Conflictos interpersonales		35%	8	10. El ambiente laboral entre compañeros y superiores es la más adecuada	
						11. Se trabaja con cordialidad y en equipo entre los compañeros de trabajo	
			Falta de equilibrio con la vida laboral y personal			12. Realiza su tarea o actividad con entusiasmo y dedicación	





	Carga laboral excesiva			13. La carga laboral es adecuada que no le genera estrés y cansancio
	Falta de seguridad y salud ocupacional			14. La empresa le brinda los materiales y aditamentos para su seguridad personal
	Falta de flexibilidad en los horarios y condiciones de trabajo			15. Se recibe capacitación en seguridad laboral por parte de la empresa
Factores personales	Objetivos personales	30%	5	16. La empresa prioriza el bienestar de la salud física de sus colaboradores durante sus funciones laborales
	Problemas personales			17. Durante la jornada laboral, la empresa practica la flexibilidad horaria para con sus colaboradores
	Insatisfacción en el trabajo			18. La empresa concuerda con sus objetivos personales
	Mejores oportunidades laborales en otras empresas			19. La empresa le brinda facilidades cuando tienen problemas personales que afectan en su desempeño laboral
	Falta de motivación			20. El aprendizaje laboral que le brinda la empresa para su crecimiento profesional es satisfactorio
				21. La empresa brinda mejores oportunidades laborales respecto a otras empresas
				22. La empresa ofrece a sus colaboradores ascensos a cargos superiores por su buen desempeño laboral
	<b>Total</b>	100%	22	



**INSTRUMENTO:**

**Tabla 20**

*Instrumento*



**CUESTIONARIO APLICADO AL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ECOMODA S.A.C. AREQUIPA**

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones acerca de la Rotación del personal de los colaboradores de la empresa Ecomoda S.A.C., Marcar con una “X” en el casillero que corresponda a la valoración que considere más apropiada a la realidad.

Nº	ENUNCIADO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La empresa le brinda las oportunidades para desarrollarse profesionalmente.					X
2	Cuando desarrolla sus funciones laborales, existe un incentivo por su buen desempeño laboral por parte de la empresa.					X
3	Su remuneración se ajusta a las horas laboradas dentro de la empresa.				X	
4	En comparación a otras empresas de su rubro, su centro laboral le brinda la remuneración que satisfaga su interés personal.					X
5	La empresa le reconoce su buen desempeño laboral.					X
6	Cuando usted realiza su trabajo de manera eficientemente la empresa le ofrece incentivos por su productividad.				X	
7	La empresa reconoce su esfuerzo y capacidad para ascenderlo de puesto laboral.					X
8	La comunicación entre sus compañeros y sus superiores es eficaz.			X		
9	Al suscitarse un percance entre compañeros de trabajo, la empresa se comunica con los involucrados.			X		
10	El ambiente laboral entre compañeros y superiores es la más adecuada.				X	
11	Se trabaja con cordialidad y en equipo entre los compañeros de trabajo.				X	
12	Realiza su tarea o actividad con entusiasmo y dedicación.	X				
13	La carga laboral es adecuada que no le genera estrés y cansancio.			X		
14	La empresa le brinda los materiales y aditamentos para su seguridad personal.			X		
15	Se recibe capacitación en seguridad laboral por parte de la empresa.					X
16	La empresa prioriza el bienestar de la salud física de sus colaboradores durante sus funciones laborales.				X	
17	Durante la jornada laboral, la empresa practica la flexibilidad horaria para con sus colaboradores.					X
18	La empresa concuerda con sus objetivos personales.				X	



19	La empresa le brinda facilidades cuando tienen problemas personales que afectan en su desempeño laboral.				X	
20	El aprendizaje laboral que le brinda la empresa para su crecimiento profesional es satisfactorio.					X
21	La empresa brinda mejores oportunidades laborales respecto a otras empresas.				X	
22	La empresa ofrece a sus colaboradores ascensos a cargos superiores por su buen desempeño laboral.					X

*Gracias por su colaboración*

### Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0,8$

### Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Poco adecuado
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 – 5,00	Muy adecuado



## Resultados de los ítems del instrumento

		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	La empresa le brinda las oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	14	53.8%	5	19.2%	4	15.4%	3	11.5%	0	0.0%	26	100.0%
P2	Cuando desarrolla sus funciones laborales, existe un incentivo por su buen desempeño laboral por parte de la empresa.	8	30.8%	13	50.0%	5	19.2%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P3	Su remuneración se ajusta a las horas laboradas dentro de la empresa.	12	46.2%	10	38.5%	4	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P4	En comparación a otras empresas de su rubro, su centro laboral le brinda la remuneración que satisfaga su interés personal.	12	46.2%	14	53.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P5	La empresa le reconoce su buen desempeño laboral.	8	30.8%	7	26.9%	11	42.3%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P6	Cuando usted realiza su trabajo de manera eficientemente la empresa le ofrece incentivos por su productividad.	9	34.6%	7	26.9%	10	38.5%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P7	La empresa reconoce su esfuerzo y capacidad para ascenderlo de puesto laboral.	10	38.5%	11	42.3%	2	7.7%	0	0.0%	3	11.5%	26	100.0%
P8	La comunicación entre sus compañeros y sus superiores es eficaz.	2	7.7%	12	46.2%	8	30.8%	1	3.8%	3	11.5%	26	100.0%
P9	Al suscitarse un percance entre compañeros de trabajo, la empresa se comunica con los involucrados.	4	15.4%	11	42.3%	11	42.3%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P10	El ambiente laboral entre compañeros y superiores es la más adecuada.	3	11.5%	9	34.6%	10	38.5%	4	15.4%	0	0.0%	26	100.0%
P11	Se trabaja con cordialidad y en equipo entre los compañeros de trabajo.	2	7.7%	10	38.5%	13	50.0%	1	3.8%	0	0.0%	26	100.0%
P12	Realiza su tarea o actividad con entusiasmo y dedicación.	0	0.0%	6	23.1%	10	38.5%	6	23.1%	4	15.4%	26	100.0%
P13	La carga laboral es adecuada que no le genera estrés y cansancio.	6	23.1%	9	34.6%	8	30.8%	3	11.5%	0	0.0%	26	100.0%
P14	La empresa le brinda los materiales y aditamentos para su seguridad personal.	15	57.7%	5	19.2%	5	19.2%	1	3.8%	0	0.0%	26	100.0%
P15	Se recibe capacitación en seguridad laboral por parte de la empresa.	16	61.5%	9	34.6%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	26	100.0%
P16	La empresa prioriza el bienestar de la salud física de sus colaboradores durante sus funciones laborales.	18	69.2%	4	15.4%	3	11.5%	1	3.8%	0	0.0%	26	100.0%
P17	Durante la jornada laboral, la empresa practica la flexibilidad horaria para con sus colaboradores.	15	57.7%	9	34.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	26	100.0%
P18	La empresa concuerda con sus objetivos personales.	11	42.3%	10	38.5%	3	11.5%	2	7.7%	0	0.0%	26	100.0%
P19	La empresa le brinda facilidades cuando tienen problemas personales que afectan en su desempeño laboral.	7	26.9%	13	50.0%	4	15.4%	0	0.0%	2	7.7%	26	100.0%



P20	El aprendizaje laboral que le brinda la empresa para su crecimiento profesional es satisfactorio.	7	26.9%	10	38.5%	9	34.6%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P21	La empresa brinda mejores oportunidades laborales respecto a otras empresas.	12	46.2%	11	42.3%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
P22	La empresa ofrece a sus colaboradores ascensos a cargos superiores por su buen desempeño laboral.	16	61.5%	6	23.1%	0	0.0%	4	15.4%	0	0.0%	26	100.0%