



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN**  
**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**

**TESIS**

**LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA REGIÓN POLICIAL DE ICA EN LOS  
MESES DE JULIO A DICIEMBRE DEL AÑO 2016**

**Presentada por:**

**Bach. Santos Eduar Villanueva Rojas**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**ICA - PERÚ**

**2017**

**“LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
REGIÓN POLICIAL DE ICA, EN LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DEL  
AÑO 2016”**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se le dedico a Dios por darme el don de la vida, a mis queridos padres por sus consejos y apoyo tanto económico y moral, a mis hermanos, amigos y compañeros de trabajo que en todo momento me apoyaron en estos años de carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes de mi carrera profesional y asesores de tesis por sus enseñanzas y apoyo incondicional, que sin su ayuda no habría sido posible culminar esta tesis con éxito, lo que será de vital importancia para mi desarrollo personal y profesional.

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo conocer sobre la rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral en la región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

Es importante conocer que la rotación de personal se da en toda institución pero se debe tener en cuenta los lineamientos a emplear, para que los trabajadores desarrollen sus funciones de manera objetiva, dentro de un ambiente agradable de trabajo, en función a la misión y visión de la organización.

El estudio se realizó en un contexto objetivo tomando en cuenta para dicha investigación una población de 60 trabajadores dentro de la entidad pública, formulando una encuesta de 10 preguntas con alternativas de respuestas cerradas tipo Likert.

Las conclusiones que se determinó son las siguientes:

- La rotación de personal incide en el desempeño laboral en la región policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016. Lo cual se corrobora con los datos obtenidos en el procesamiento de los resultados de la encuesta.
- En algunos casos se realiza la rotación de personal sin tener en cuenta las cualidades profesionales y capacidades para una determinada función.
- La rotación de personal que se realiza sin emplear planeamientos estratégicos se ve reflejado en una disminución del desempeño laboral.

Es por ello que se debe tomar en cuenta al momento de realizar rotación de personal, las capacidades de cada profesional para el buen desempeño laboral, orientando a un desarrollo personal y organizacional.

## **ABSTRACT**

The present research aims to know about the rotation of personnel that affects the labor performance in the Police region of Ica, in the months of July to December of the year 2016.

It is important to know that the rotation of personnel occurs in every institution but must take into account the guidelines to be employed, so that workers develop their functions objectively, within a pleasant working environment, depending on the mission and vision of the organization.

The study was carried out in an objective context taking into account for that investigation a population of 60 workers within the public entity, formulating a survey of 10 questions with alternatives of closed answers likers type.

The conclusions were as follows:

- Rotation of personnel affects the labor performance in the police region of Ica in the months of July to December of the year 2016. This is corroborated with the data obtained in the processing of the results of the survey.
- In some cases the rotation of personnel is carried out without taking into account the professional qualities and capacities for a certain function.
- The rotation of personnel that is carried out without using strategic planning is reflected in a decrease in work performance.

That is why it is necessary to take into account at the time of rotating personnel, the capabilities of each professional for good work performance, guiding a personal and organizational development.

## ÍNDICE

<b>TÍTULO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.1.1 Objetivos generales.....	4
1.1.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación del estudio.....	4
1.5 Limitaciones del estudio.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	6
2.1 Antecedentes del estudio.....	6
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3 Definición de términos.....	19
2.4 Hipótesis.....	22
2.4.1 Hipótesis general.....	22
2.4.2 Hipótesis específica.....	22
2.5 Variables.....	23
2.5.1 Definición conceptual de la variable.....	23
2.5.2 Definición operacional de la variable.....	24
2.5.3 Operacionalización de la variable.....	24

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	25
3.2 Descripción del ámbito de la investigación.....	25
3.3 Población y muestra.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	27
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....	28
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos.....	28
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>50</b>



## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla 01.....	29
2. Tabla 02.....	30
3. Tabla 03.....	31
4. Tabla 04.....	32
5. Tabla 05.....	33
6. Tabla 06.....	34
7. Tabla 07.....	35
8. Tabla 08.....	36
9. Tabla 09.....	37
10. Tabla 10.....	38

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Gráfico 01.....	30
2. Gráfico 02.....	31
3. Gráfico 03.....	32
4. Gráfico 04.....	33
5. Gráfico 05.....	34
6. Gráfico 06.....	35
7. Gráfico 07.....	36
8. Gráfico 08.....	37
9. Gráfico 09.....	38
10. Gráfico 10.....	39

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas entidades públicas y privadas toman en cuenta la rotación de personal como una manera de que los trabajadores desempeñen sus funciones en diferentes áreas y así conocer más a fondo la organización y se puedan desenvolver de manera que cumplan con lo estipulado de acuerdo a los objetivos de la empresa.

Sin embargo, muchas organizaciones realizan rotación de su personal pero no proveen si esto logrará un buen desempeño laboral, tomando en cuenta que muchos de los colaboradores se capacitan para un área específica, aun así, los desplazan a otra área distinta, lo que podría conllevar a la disminución en la capacidad del desempeño laboral.

La rotación de personal es fundamental siempre y cuando se realice de acuerdo a una proyección de funciones, a un trabajo coordinado entre las distintas áreas de recursos humanos, dependiendo de la capacidad de preparación, capacitación y experiencias del trabajador, para que al momento de ser asignado a una determinada área pueda desempeñar sus funciones sin ninguna restricción elevando el prestigio personal e institucional.

Es así que si se tomara en cuenta todos los lineamientos y procesos relacionado a la rotación de los trabajadores dentro de una institución, se logrará una eficiente distribución del personal que conlleve a lograr un ambiente confortable de trabajo, evidenciando un alto grado de colaboración de parte de los trabajadores e identificación con la institución, desarrollando las funciones encomendadas con responsabilidad.

# **CAPÍTULO I**

## **EI PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Al realizar el análisis en la organización se encontró falencias en cuanto a la rotación de personal en las diferentes áreas, por lo que los trabajadores manifestaron que rotarlos de una área a otra distinta no era lo esperado, por cuanto no se lograba un buen desempeño laboral y como consecuencia no se cumplía de manera eficiente la función y objetivos de la organización.

Según Gary Desler en el año 2000, refirió que la rotación es la técnica de capacitación gerencial que incluye el movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles o fuertes. Se considera que es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, la rotación muestra dos conceptos: Técnica de capacitación gerencial que incluye el movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles y fuertes. Fluctuación de personal entre una organización y su ambiente. Con respecto al primer concepto la Rotación es trasladar a las

personas en capacitación de un departamento a otro para ampliar su comprensión de todas las fases del negocio.<sup>1</sup>

Según Reyes, en el año 2005, manifestó que el fenómeno de rotación puede ser definido como “el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un periodo determinado”.

Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, pues cuando una persona se retira de la organización lleva consigo todo el conocimiento y experiencia adquirida. Para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y la empresa, sin subordinar unos de otros.<sup>2</sup>

Según Puchol año 1994.- Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección.<sup>3</sup>

La problemática se da cuando un trabajador de la región policial se encuentra laborando en una determinada área por lo que se ha capacitado mediante cursos institucionales básicos o especializados, pero luego de un determinado tiempo o sin haber realizado funciones inherentes a lo aprendido, es cambiado a otra unidad Policial ya sea por falta de personal dispuesto por la superioridad, diversos problemas laborales dentro de la unidad de origen; pero no se tiene en cuenta que se está realizando en

---

<sup>1</sup> <http://alyrp.blogspot.com/2012/05/ausentismo-laboral-segun-chiavenato.html>

<sup>2</sup> <http://www.gestiopolis.com/rotacion-de-personal/>

<sup>3</sup> <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%2065-99.pdf>

algunos casos una rotación de personal sin fundamentos, sin planeamiento estratégico; por cuanto todo lo aprendido en su capacitación referente al área donde trabajaba no le será de mucha ayuda en su nuevo puesto de trabajo porque las funciones y el trabajo a realizar son diferentes de acuerdo a las funciones de cada área. Lo cual contraerá que este referido profesional no cumplirá con un buen desempeño laboral al no haber sido capacitado para su nueva unidad de trabajo, muy por el contrario, empezara desde sus conocimientos básicos a plasmarse e informarse de las funciones que se realiza en la nueva unidad, lo que podría disminuir o retrasar el desempeño laboral, que es de vital importancia en función al cumplimiento de la Ley.

Por lo que se ha recibido diversas inquietudes por parte de personal que labora en la Región Policial de Ica, relacionado a la función profesional que desempeñan, que de manera inadecuada, han sido cambiados o rotados a otras unidades distintas en cuanto a funciones, por lo que se procede a realizar la investigación para determinar las causas de dicha problemática que se viene presentando.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿De qué manera la rotación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

#### **Problema específico 1:**

¿En qué medida el grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016?

### **Problema específico 2:**

¿En qué medida la capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar de qué manera la rotación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar de qué manera el grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar cómo la capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.4.1 Justificación Teórica.**

Mediante la presente investigación se busca conocer toda la problemática existente en relación a la variable rotación de personal, establecida a través de sus dimensiones como; comunicación, rutina, ascenso, oportunidad, políticas internas, competencia; con la variable desempeño laboral a partir de sus dimensiones como: motivación, capacitación, relaciones laborales, organización.

#### **1.4.2 Justificación Práctica.**

La presente investigación explicará la importancia de la rotación de personal en función a la capacitación, motivación, para así lograr un desempeño laboral eficiente y eficaz, cumpliendo con los lineamientos acordados con las funciones encomendadas dando un buen servicio a la sociedad como entidad pública.

#### **1.4.3 Justificación Metodológica.**

La presente investigación es muy importante porque sigue todos los parámetros de la investigación científica, se realizó empleando ciertos métodos científicos como la investigación cuantitativa y descriptiva, porque nos dará un resultado muy exacto en cuanto a la problemática de la rotación de personal que influye en el desempeño laboral, se utilizó la encuesta para saber a qué conclusiones se llegará.

### **1.5 LIMITACIONES.**

No hay límites que pongan en riesgo el desarrollo del estudio ya que el investigador cuenta con un presupuesto propio y con el apoyo de la entidad pública quien brindará las facilidades del caso, como para recolección de información a través de la entrevista directa con los trabajadores de cada área.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Fredy Estuardo VILLEGAS RIVAS, en la investigación titulada “Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la Región I Metropolitana de una institución financiera”, tesis presentada para obtener el Título de Psicólogo Industrial/organización. , Guatemala 2012<sup>4</sup>.**- En la actualidad la rotación de personal es un factor que afecta a muchas empresas, en especial a las que se dedican a la presentación de servicios, ya que del recurso humano depende que sean de éxito debido a que su trato con el cliente es directo.

El destino de un país está en manos de sus habitantes, de su conocimiento, de sus habilidades, de sus esfuerzos y sin lugar a dudas la motivación constituye un arma poderosa para lograr

---

<sup>4</sup> <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Villegas-Fredy.pdf>



importantes resultados que satisfagan a cada persona en particular, a la organización a que pertenecen y a su país en general. Es conocido que los colaboradores constituyen el recurso más valioso que tiene un país por lo que hay que saber potenciarlo al máximo, por ello un reto para cualquier organización es conocer cuán motivados y satisfechos están los colaboradores vinculados a la misma, lo que se refleja en el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y en el grado de compromiso que tienen los colaboradores con los resultados en la organización a la cual pertenecen.

Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de la empresa hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a una excesiva rotación del personal.

La rotación de personal es la cantidad de colaboradores que ingresan y se desvinculan de una organización. Muchos son los factores que contribuyen a ésta por ejemplo; desajuste entre el empleado y el jefe inmediato, la filosofía de la organización, el entrenamiento inadecuado del empleado, la poca remuneración salarial, las políticas de la organización (reconocimiento, evaluaciones de desempeño, políticas de vacaciones, etc.) que debilitan la satisfacción por el trabajo, dichos factores no son independientes de la rotación de personal y generalmente dan un alto índice.

Actualmente es importante conocer las causas de rotación de personal en las organizaciones ya que estas necesitan poseer información sobre su propia gestión y a través de ésta saber las carencias y fortalezas que genera sus operaciones. Esta información se puede obtener a través de los trabajadores que se desvincularon de una empresa por medio de la entrevista de salida, siendo esta el principal medio utilizado para diagnosticar las causas de rotación de personal, por lo tanto estas podrían ofrecer a la empresa un mejor discernimiento en lo que está correcto o incorrecto en los asuntos de la compañía.

Por lo anterior el presente estudio de investigación plantea la necesidad de conocer los motivos principales por los cuales el personal de receptoría de la región I metropolitana de una institución financiera se retira de la misma. Los beneficios que producirá en la Institución Financiera el estudio realizado serán positivos ya que se conocerán las causas internas y externas de rotación de personal.

**Isabel Monserrat Razo García, en la investigación titulada “Estrategias para disminuir la rotación de personal en el área de Cajas y Autoservicio de Papelera DABO S.A, tesis presentada para obtener el título de Licenciada en Administración Industrial, México 2010<sup>5</sup>.** Papelera Dabo, S.A, es una empresa orgullosamente Mexicana dedicada al giro comercial, ya que una empresa que compra a otras a gran escala para posteriormente ella vender productos, principalmente de papelería aunque también cuenta con muebles para oficina, juguetes, libros y dulces. En la presente tesis se abordara el tema de rotación de personal que actualmente presenta Papelera Dabo, S.A, en las áreas de caja y autoservicio, la misma que afecta principalmente en gastos por la constante capacitación que se le da al personal de nuevo ingreso, provocando que el cliente no se sienta satisfecho con el servicio, ya que al estar los nuevos empleados en su curva de aprendizaje realizan de forma más lenta las operaciones de cobro, esto en el caso de los cajeros y con los colaboradores del autoservicio se llega a presentar que se les pregunta por cierto producto y no ubican en donde se localiza o simplemente desconocen cómo deben atender a cada tipo de cliente.

El hablar de la rotación del factor humano no es un tema exclusivo del área de Recursos Humanos, sino de todos los directivos de una organización, ya que muchas veces los culpables de que el personal desee buscar un nuevo empleo es por apoyo que les brindan sus superiores. Por lo cual con la presente tesis se busca desarrollar estrategias que contribuyan a la disminución de la rotación de

---

<sup>5</sup> <http://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/8406/A2.789.pdf?sequence=1>

personal en las áreas de cajas y autoservicio, que son las que presenta mayor índice de rotación de personal.

Po lo anterior, se desarrollaron distintas actividades como obtener la parte teórica que ayudó a comprender mejor las actividades a realizar en la práctica, la aplicación de cuestionarios y una red semántica, la información obtenida fue de los factores que provocan la rotación de personal. Otra actividad realizada fueron las entrevistas a los colaboradores de cajas y auto autoservicio, así como a personal directivo que para esta caso fue a la jefa de Recursos Humanos, ya que es la persona que tiene la información de las personas que ingresan y las que sales de la organización, así como también la encargada de hablar con los gerentes para pedir la autorización y los horarios correspondientes de la elaboración de las tácticas de recolección de información.

**Mynor Raúl MORÁN MARTINEZ, en la investigación titulada “Estrategias para reducir el índice de rotación de personal en una empresa de plásticos”, tesis presentada para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Guatemala 2010<sup>6</sup>.** En la actualidad y debido al incremento de la competencia, las empresas buscan elevar el desempeño de sus colaboradores, dado que el recurso humano representa para toda organización, un elemento indispensable para el logro exitoso de sus objetivos.

Para lograr estos objetivos es necesario que las empresas estén estructuradas de una manera sólida, con procedimiento y asignaciones específicas para las diferentes áreas que integran la organización. Asimismo, es común encontrar en las empresas que no cuentan con herramientas y personal capacitado para realizar el proceso de dotación de personal, problemas con la administración del recurso humano y principalmente un elevado índice de rotación de personal con es el caso de la empresa objeto de estudio.

---

<sup>6</sup> [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3532.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3532.pdf)

Por lo tanto, se consideró necesario realizar una investigación en la prestigiosa empresa “PLASTICOS S.A”.

Con base en lo anterior, en este trabajo de tesis se desarrollan estrategias para reducir el índice de rotación de personal, en la empresa “PLASTICOS S.A”, además de contribuir a mejorar la administración del recurso humano.

**Sandra Elizabeth Pichucho Calderón, en la investigación titulada “Propuesta para disminuir la rotación de personal y el ausentismo del Call Center 104 de ANDINATEL S.A”, tesis presentada para obtener el título de Ingeniero de Administración de Empresas y RRHH, Ecuador 2008.**<sup>7</sup> El presente trabajo de investigación es una Propuesta para Disminuir la Rotación de Personal y el Ausentismo del Call Center 104 de Andinatel S.A. En razón del alto índice de rotación y ausentismo que predomina en el Call Center 104 en un determinado período; debido principalmente a la tercerización de 35 empleados que no gozan de los beneficios de 42 empleados de nómina de Andinatel S.A. que trabajan en el Call Center 104. Por consiguiente, esta propuesta intenta incrementar la calidad y eficiencia en el servicio que proporcionan los (as) telefonistas del Call Center 104 a los usuarios de telefonía fija nacional. Así como también motivarles a través de incentivos a dar lo mejor de sí para la consecución de las metas y objetivos de Andinatel S.A.

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

**Renzo Herbert Domínguez Paulini y Freddy Manuel Sánchez Llerena, en la investigación titulada “Relación entre la Rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa COTTON TEXTIL S.A.A-Planta Trujillo”, tesis presentada para**

---

<sup>7</sup> [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6527/1/35608\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6527/1/35608_1.pdf)

**obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. , Trujillo 2013<sup>8</sup>.**- Nuestra investigación se enfoca en la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo. La cual desarrolla su actividad en el sector textil algodónero en el que se manejan procesos integrados desde el desmotado de algodón, hasta la fabricación y acabado de telas, a los que se suman los procesos de confección de prendas de vestir que realiza a través de su subsidiaria Cottongroup S.A.

Este año 2013 la empresa Cotton Textil S.A.A. ha sufrido el nivel rotación más alto (17.13%) en comparación con los años 2010, 2011 y 2012, en los que el nivel de rotación fue del 5.48%, 5.17% y 4.37% respectivamente. La falta de motivación del personal, carencia de seguridad y condiciones laborales, estrés laboral, el escaso suministro de implementos producto de una burocracia existente y las trabas para la creatividad son algunos de los factores que hacen que el talento humano opte por otra empresa.

Cotton Textil ocupó una posición de liderazgo entre las empresas del sector, al ubicarse en el 2012, en el décimo segundo lugar en el ranking de exportadores textiles nacionales, en función a los valores FOB exportados en dólares americanos. Sin embargo, a inicios del año 2013 la productividad y rentabilidad de la empresa han disminuido en gran medida. La empresa produjo durante el año 2012 un promedio de 1 750 000 kilos de hilado por trimestre, mientras que el promedio trimestral durante este año 2013 es de 985 000 kilos. Lo mismo sucede con la rentabilidad; en el año 2012 el promedio trimestral del resultado neto fue de S/. 9 700 000 y en el primer trimestre del ejercicio 2013, los estados financieros, muestran una reducción de 17,60% con respecto al año precedente en nuevos soles, debido al

---

8

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ\\_RENZO\\_ROTACION%20DE%20PERSONAL\\_PRODUCTIVIDAD.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUCTIVIDAD.pdf)

efecto de la crisis mundial. Además los investigadores creemos que los altos índices de rotación del talento humano afectan negativamente a los niveles de productividad y rentabilidad en la empresa.

Es por esto que el problema consiste en que no se ha determinado la existencia de una relación inversa entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad. De comprobar que la rotación de personal afecta en gran medida a la productividad y rentabilidad de la empresa y para lograr que Cotton Textil pueda crecer sostenidamente, presentaremos un programa de retención del talento humano. Los investigadores consideramos que la importancia de retener a los mejores talentos como una estrategia empresarial garantiza mayores índices de productividad y rentabilidad.

**Franklin Iván PEREZ AGUINAGA, en la investigación titulada “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la Ciudad de Chiclayo”, tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Chiclayo 2013<sup>9</sup>.**- el capital más valioso que poseen las empresas son las personas, el cual hay que saber impulsar, por ello, para cualquier organización, es un desafío percibir que tanto está motivado o satisfecho su personal, para una buena estabilidad laboral.

Cuando surgen obstáculos e inconvenientes en la estabilidad laboral, que pueda afectar el desempeño de los trabajadores de una organización, por los cuales estos se desvinculan de la empresa, habrá que determinar las causas que dan origen a una excesiva rotación de personal.

Es el caso de la distribuidora de productos Coca-Cola, que presenta problemas de excesiva rotación de personal, con un índice del 30%, índice que afecta la productividad de la empresa y el

---

<sup>9</sup> [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/271/1/TL\\_Perez\\_Aguinaga\\_FranklinIvan.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf)

desempeño de los trabajadores. Cuando existe una excesiva rotación de personal, existen múltiples factores que intervienen en la desvinculación del personal con la organización, esto puede deberse a la deficiente gestión del recurso humano, trayendo además como consecuencia la insatisfacción laboral.

Este problema puede empezar en el reclutamiento y selección de personal, pasando por el tipo de planificación, coordinación y de comunicación que se tenga.

Con el presente trabajo pretendemos determinar las causas que dan origen a una excesiva rotación de personal de la distribuidora de productos Coca-Cola, además será de vital importancia, para los directivos de la distribuidora, porque ellos serán quienes se beneficiaran con el presente trabajo de investigación y dependerá de ellos si toman las medidas correctivas del caso. Finalmente se propone desarrollar una propuesta que permita fidelizar a los colaboradores y así permanezcan en un periodo de tiempo razonable dentro de la organización.

**Paola Aybar Soto, Rosy Collado Collantes e Isabel Huiza Gálvez, en la investigación titulada “la motivación y la satisfacción laboral como factores claves para el éxito de una fuerza de ventas con alta rotación del sector banca y seguros de Lima Metropolitana”, tesis presentada para obtener el Grado académico de Magister en Organización y Dirección de Personas, Lima 2011<sup>10</sup>.**- Por mucho tiempo, la dificultad de motivar y lograr una satisfacción laboral de la fuerza de ventas ha sido una actividad frustrante para los gerentes de las áreas de ventas y marketing, al no poder identificar claramente cuáles son los factores motivacionales y de satisfacción laboral más importantes. No se pueden tomar decisiones acertadas para disminuir la alta rotación de personal, que se observa en el sector de banca y seguros.

---

<sup>10</sup> <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/tesis/ma2011/maodp20111.pdf>

La alta rotación representa una preocupación para las jefaturas de ventas, pues hace que su personal de ventas muestre una alta tendencia a retirarse para unirse a las empresas de la competencia. Muchas veces en estas rotaciones del personal están involucrados los vendedores más capacitados, experimentados y productivos, es decir aquellos que demuestran mayor talento para el desempeño de su tarea lo cual significa una pérdida de ventaja competitiva y un incremento de costos de reclutamiento, selección y capacitación para las compañías.

A pesar de que existen numerosos estudios sobre el tema, en la literatura revisada no se ha identificado investigaciones relacionadas a la motivación laboral de una fuerza de ventas del sector banca y seguros en Lima Metropolitana. Por lo que esta investigación intenta llenar este vacío. Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, el principal objetivo de esta investigación es analizar la motivación y la satisfacción laboral del personal de ventas del sector Banca y Seguros de Lima Metropolitana y presentar aportes para disminuir la alta rotación de personal de este sector.

Específicamente, esta investigación busca conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de ventas de este sector. Del mismo modo, se busca identificar los pesos de los factores motivacionales que tienen mayor incidencia en este personal. Finalmente, se elaborará un modelo cuya aplicación permita a las jefaturas de ventas planificar y ejecutar estrategias de motivación en sus equipos.

La investigación es de tipo cuantitativo-descriptivo. El levantamiento de información se realizó mediante la entrega de cuestionarios denominados “Escala Satisfacción Laboral SL-SPC” dirigida a la fuerza de ventas de dos empresas del rubro de banca y seguros. Además, se realizó un análisis estadístico de la investigación donde se empleó un análisis factorial, un análisis de conglomerados de K medias (Clusters) y una regresión logística. Finalizando con la



elaboración de un modelo de motivación laboral que se denominó ML-RIP.

Se puede concluir que para disminuir la alta rotación del personal de ventas del sector de banca y seguros, las jefaturas de estos equipos deben conocer e incrementar los factores de motivación y satisfacción laboral; sin pretender generalizar los factores de motivación y satisfacción laboral; sin pretender generalizar las motivaciones ya que estas se diferencian según las características de cada persona y del sector al que pertenece. En la población estudiada se tiene factores motivacionales predominantes propios del sector.

La investigación demuestra que el nivel de satisfacción laboral se encuentra en el promedio, lo que revela la presencia de sentimientos ambivalentes hacia la actividad laboral desempeñada, por lo que es necesario establecer ideas y/o posiciones hacia el trabajo entre los trabajadores del sector, con el fin de reorientar la actitud que esta presenta hacia la actividad laboral.

Se ha identificado que el “Beneficio Económico” es el factor motivacional que tiene mayor peso dentro del sector, y en cada empresa investigada; y que el factor motivacional no económico de mayor incidencia es el de ambiente físico.

Finalmente, empleando el modelo que se ha elaborado y denominado ML-RIP las jefaturas de ventas pueden planificar y ejecutar estrategias de motivación en sus equipos para disminuir su rotación, incrementando su motivación y satisfacción laboral.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 ROTACIÓN DE PERSONAL**

La rotación de personal o de recursos humanos es una opción de organización empresarial que muchas organizaciones asumen como parte importante de su estructura, en concreto, de la sección

de recursos humanos. La rotación de personal puede conllevar sendas ventajas tanto para los empleados como para la empresa, aunque también tiene aspectos que presentan dificultades en las relaciones laborales de los empleados dentro de la organización.

En la rotación de personal, el manejo de los recursos humanos debe hacerse con la asesoría de especialistas en el área que manejen muy bien la psicología con los empleados, de manera que los resultados repercutan de manera positiva en el conjunto de los recursos humanos y la rotación de personal genere los resultados deseados para la organización de la empresa.<sup>11</sup>

Según Angélica Escobedo Muñoz (año 2013) la rotación de personal es el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización es conocido como rotación del personal. Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y la empresa, sin subordinar unos de otros. Para las empresas uno de sus principales inconvenientes es el de los costos que representa la excesiva rotación, ya sea por trámites de selección del personal, capacitación y la poca eficiencia que resulta de su trabajo. Las causas de rotación se dividen en causas de rotación forzosa y causas de rotación voluntarias.

La Rotación de Personal, muestra dos conceptos: Técnica de capacitación gerencial que incluye el movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus

---

<sup>11</sup> <http://www.monografias.com/trabajos78/rotacion-personal-recursos-humanos/rotacion-personal-recursos-humanos.shtml>

puntos débiles y fuertes. Fluctuación de personal entre una organización y su ambiente.

Con respecto al primer concepto la Rotación es trasladar a las personas en capacitación de un departamento a otro para ampliar su comprensión de todas las fases del negocio. La persona en capacitación (generalmente una persona recién graduada de la universidad) podrá estar varios meses en cada departamento; esto no solamente lo ayuda a ampliar su experiencia, sino también a descubrir los empleos que prefiere. La persona podría ser solamente observadora en cada departamento, pero normalmente se involucra a fondo en sus operaciones. También proporciona una experiencia de capacitación muy amplia a cada persona, evita el estancamiento mediante la introducción constante de nuevos puntos de vista en cada departamento. Entrenamiento con los gerentes. Sin embargo, cuando nos vamos al segundo concepto entendemos que es el flujo de entrada y salida de personal en una organización.

Cabe destacar, que en toda organización saludable ocurre normalmente un pequeño volumen de entradas y salidas de recursos humanos, lo cual ocasiona una rotación que es apenas vegetativa y de simple conservación del ambiente. A veces la rotación escapa del control de la organización, cuando el volumen de retiros registrados son por la propia decisión de los empleados aumenta notablemente. En un mercado de trabajo competitivo y con intensa oferta, por lo general se presenta un aumento en la rotación de personal.

Se dice que la misma no es una causa sino un efecto, consecuencia de ciertos fenómenos localizados en el interior o exterior de la organización, que condiciona la actitud y el comportamiento del personal. Por lo tanto, es una variable dependiente de los fenómenos internos y/o externos de la organización, sabiendo que entre los fenómenos externos

encontramos; la oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la situación económica, entre otros.

Los fenómenos internos serían; la política salarial de la organización, el tipo de supervisión ejercida sobre el personal, las oportunidades de progreso y desarrollo profesional ofrecidas por la organización, el tipo y nivel de las relaciones humanas existentes en la organización, la cultura organizacional de la empresa, los criterios de evaluación de desempeño y el grado de flexibilidad de las políticas de la organización.<sup>12</sup>

### **2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL**

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

---

<sup>12</sup> <http://alyp.blogspot.com/2012/05/ausentismo-laboral-segun-chiavenato.html>

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.
- En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.<sup>13</sup>

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

Implica la definición de las siguientes terminologías:

- **Clima Organizacional:** Es una percepción común de una reacción común de individuos ante una situación. Por ello puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación, etc.

---

<sup>13</sup> [http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o\\_laboral](http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral)

- **Capital Humano:** Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realzadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia.
- **Colaborador:** El concepto de trabajador es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada.
- **Compromiso del personal:** se produce cuando en una persona surge una relación de afecto, un vínculo emocional, que le lleva a identificarse con una persona, con una idea, con una organización.
- **Capacitación:** Conjunto de actividades orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.
- **Convicción:** Es la creencia fuerte y firme en algo o en alguien. La convicción tiene que ver así con la noción de creencia, de certeza y de aceptación hacia algo, alguien o algún fenómeno que puede estar a nuestro alcance o no.
- **Desempeño Laboral:** es la forma en que los empleados realizan su trabajo.
- **Expectativa:** La expectativa resulta ser el sentimiento de esperanza que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida.
- **Eficacia:** se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

- **Eficiencia:** muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable.
- **El talento:** Es el recurso escaso localizado en las personas que cuentan con la capacidad de obtener resultados que den valor a la empresa en un determinado entorno.
- **Incentivos:** entregar diversos estímulos, que pueden consistir en una suma de dinero o un ascenso, para que de este modo su empleado se sienta reconocido, querido y comprometido con su trabajo.
- **Información:** Es un conjunto de datos con significado que estructura el pensamiento de los seres vivos, especialmente del ser humano.
- **Investigación Científica:** Es la actividad de búsqueda que se caracteriza por ser reflexiva, sistémica y metódica; tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empíricos-técnicos, y se desarrollan mediante un proceso.
- **Manejo de Recursos Humanos:** Capacidad de analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores e implementar acciones de desarrollo.
- **Nivel de Comunicación.** Es el grado de transferencia de información y significado de una persona a otra. Es decir, comprende la interacción humana y los métodos para cambiar o influir en el comportamiento de los trabajadores.
- **Organización:** las organizaciones son estructuras sociales creadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas interrelaciones que cumplen funciones especializadas.

- **Rotación de personal:** Se refiere a la salida de trabajadores de la organización por diferentes motivos, ya sea por renunciaciones o despidos y esos puestos de trabajo serán ocupados por diferentes personas en un intervalo de tiempo determinado.
- **Reclutamiento:** Es el conjunto de actividades administrativas destinadas a proveer de manera oportuna y a un costo adecuado, de personal calificado a una organización.
- **Relaciones Laborales:** Es la relación entre la dirección, los trabajadores y las organizaciones sindicales, incluyendo negociaciones para el contrato colectivo, con el sindicato; para un mejor desempeño del trabajador.
- **Satisfacción Laboral:** se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

## 2.4 HIPÓTESIS

### 2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La rotación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

### 2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

El grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.



### 2.4.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

La capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

## 2.5 VARIABLES

### 2.5.1 Definición conceptual de la variable.

a) **Rotación de personal:** Es el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización es conocido como rotación del personal. Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y la empresa, sin subordinar unos de otros. Para las empresas uno de sus principales inconvenientes es el de los costos que representa la excesiva rotación, ya sea por trámites de selección del personal, capacitación y la poca eficiencia que resulta de su trabajo. Las causas de rotación se dividen en causas de rotación forzosa y causas de rotación voluntarias.<sup>14</sup>

b) **Desempeño laboral:** El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a

---

<sup>14</sup> <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/rotacion-de-personal.htm>

cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.<sup>15</sup>

### 2.5.2 Definición operacional de la variable.

a) **Rotación de personal:** Técnica de capacitación gerencial que incluye el movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles o fuertes. Se considera que es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente.

b) **Desempeño laboral:** El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

### 2.5.3 Operacionalización de la variable.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Rotación de personal (V.I)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en el trabajo</li> <li>- El grado de motivación</li> <li>- Calidad de comunicación</li> <li>- Capacitación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro de objetivos</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Facilitar los procesos</li> <li>- Cursos, charlas</li> </ul>
<b>Desempeño laboral (V.D)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación con la institución</li> <li>- Nivel de satisfacción</li> <li>- Trabajo coordinado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Personal y laboral</li> <li>- Entorno agradable</li> </ul>

<sup>15</sup> [http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info\\_149860/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación.**

Según el propósito de la investigación es de tipo **correlacional**, porque busca determinar el tipo y grado de asociación entre los indicadores de las variables, rotación de personal y desempeño laboral, en la Región Policial Ica.

#### **3.1.2 Nivel de Investigación.**

La presente investigación es de nivel Descriptiva explicativa en cuanto permite establecer la relación CAUSA – EFECTO según el problema planteado.

### **3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.**

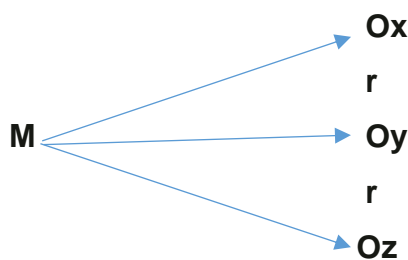
La presente investigación se realizó en el ámbito de la Región Policial de Ica utilizando el método y diseño de investigación siguiente:

**a) Método de la investigación**

Se emplearon los métodos inductivos, síntesis, análisis y el descriptivo explicativo.

**b) Diseño de la investigación**

Como el tipo de investigación es correlacional, está representado simbólicamente por el siguiente diagrama:



**Donde:**

M = Muestra

y;x;z; = Sub índices de las observaciones obtenidas de cada una de las variables investigadas.

r = Posible relación entre las variables estudiadas.

**3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

**3.3.1 Población.-** El estudio comprendió a la población de 200 trabajadores de la Región Policial de Ica.

Donde:

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

z = Grado de confiabilidad (95 %) 0.95

p = Número de éxitos (0.50)

q = Número de fracasos (0.50)

N = Población = 200

E = Margen de error = 5%

n = 60

**3.3.2 Muestra.** La muestra resultante de trabajadores de la región Policial de Ica a encuestar fue un total de 60.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### 3.4.1 TÉCNICAS

- Las técnicas específicas para recolectar información primaria fueron las siguientes: encuestas y entrevista personal.
- Técnicas de procesamiento de la información: análisis e interpretación de la información recolectada.
- Los recursos y mecanismos usados fueron: tabulación de datos, base de datos, gráficos estadísticos, y análisis de dichos gráficos.
- Las técnicas para el análisis de datos: Análisis multivariado y Análisis descriptivo del comportamiento de las variables.

Dónde:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Oij = Frecuencias Observadas  
Eij = Frecuencias Esperadas

Interpretación de la información.- Implicó el proceso mediante el cual se explicó el análisis, la interpretación y discusión respectiva, trabajando mediante inferencias lógicas de los datos procesados a través del contraste de resultados parciales con las hipótesis específicas planteadas, con la finalidad de validar o rechazar la hipótesis general de trabajo planteada en la investigación.

### **3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para el presente proyecto se utilizó el cuestionario o encuesta auto administrado, el cual fue validado y probado en cuanto a eficiencia en trabajo de campo. Las preguntas fueron con alternativas de respuestas cerradas tipo Likert.

### **3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

- Categorización de Datos: favoreció el procesamiento de la información, donde se categorizaron los datos obtenidos, en función a los instrumentos de recolección de estos mismos, aplicándolos a los objetivos específicos de la investigación.
- Tabulación: la información se ingresó a un sistema para organizar y totalizar los resultados logrados, generando reportes y gráficos, para su posterior análisis e interpretación.
- Construcción de gráficos estadísticos: se elaboraron, cuadros y gráficos estadísticos, para darle mejor presentación, objetividad y facilitar la comprensión del trabajo de investigación, para lectores externos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

Presentación, análisis e interpretación de resultados, tomando en cuenta las siguientes preguntas de la encuesta en las TABLAS Y GRÁFICOS.

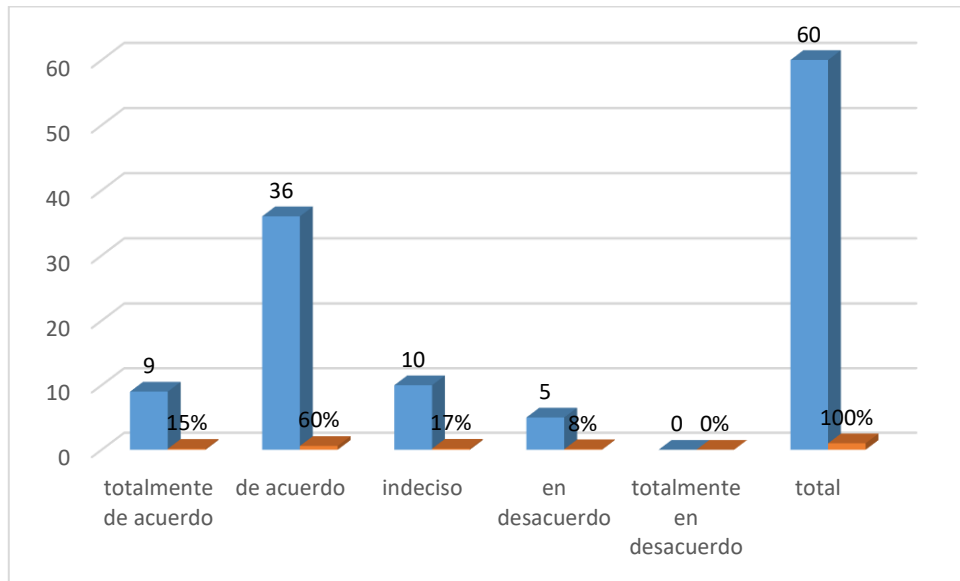
- 1. ¿Considera usted que la eficiencia en el trabajo influye en el desempeño laboral?**

**Tabla 01**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	9	15%
de acuerdo	36	60%
indeciso	10	17%
en desacuerdo	5	8%
totalmente en desacuerdo	0	0%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico 01**



**INTERPRETACIÓN.**

En cuanto a si considera que la eficiencia en el trabajo influye en el desempeño laboral, el 60% de los encuestados estableció que están de acuerdo, el 17% dijeron que están indecisos, el 15% expresó que están totalmente de acuerdo y el 8% en desacuerdo.

**2. ¿Considera usted que el grado de motivación influye en el desempeño laboral?**

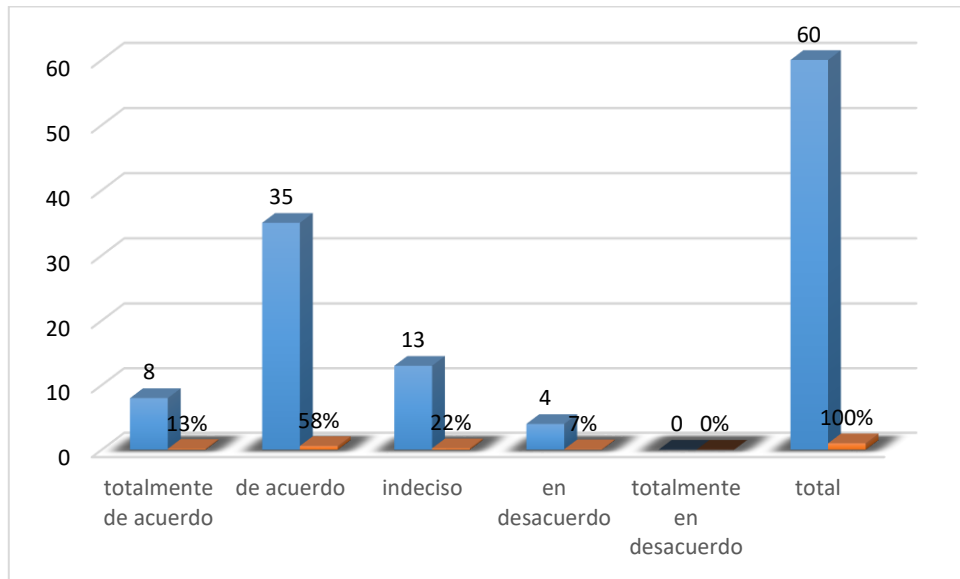
**Tabla 02**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	8	13%
de acuerdo	35	58%
indeciso	13	22%
en desacuerdo	4	7%
totalmente en desacuerdo	0	0%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia



**Gráfico 02**



### **INTERPRETACIÓN**

En cuanto a si el grado de motivación incide en el desempeño laboral, el 58% de los encuestados están de acuerdo, el 22% están indecisos, un 13% totalmente de acuerdo y un 7% están en desacuerdo.

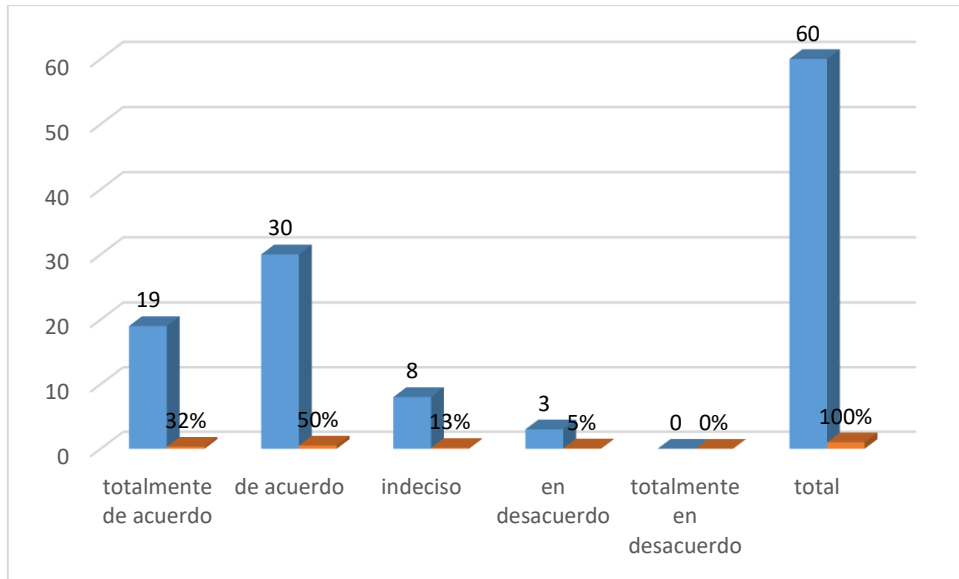
### **3. ¿Considera usted que la capacitación del personal influye en la rotación del personal?**

**Tabla 03**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	19	32%
de acuerdo	30	50%
indeciso	8	13%
en desacuerdo	3	5%
totalmente en desacuerdo	0	0%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico 03**



### **INTERPRETACIÓN**

En cuanto a esta pregunta, el 50% de los encuestados están de acuerdo, el 32% dijeron estar totalmente de acuerdo, un 13% estableció que están indecisos y un 5% en desacuerdo.

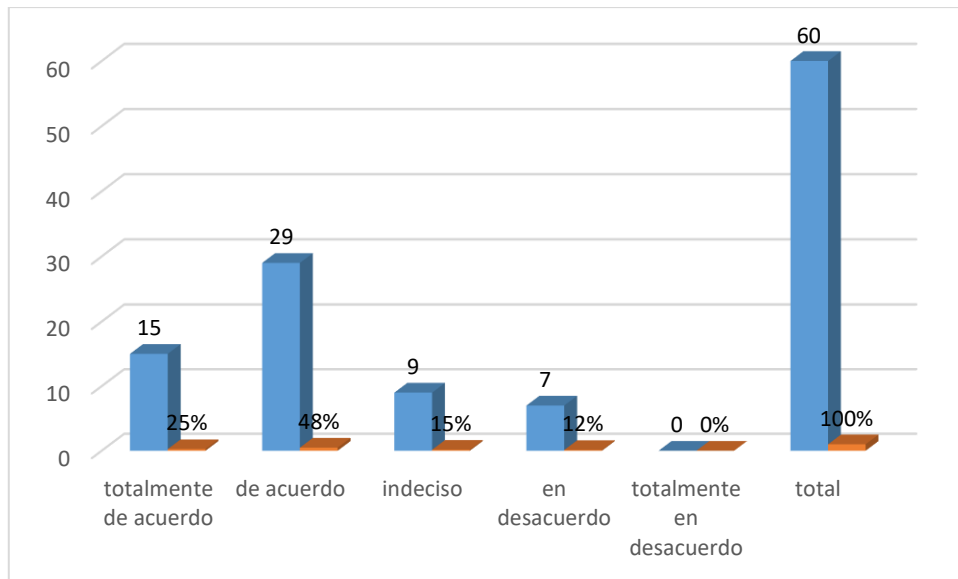
- 4. ¿Creer usted que la calidad de comunicación laboral conlleva a realizar un trabajo coordinado?**

**Tabla 04**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	15	25%
de acuerdo	29	48%
indeciso	9	15%
en desacuerdo	7	12%
totalmente en desacuerdo	0	0%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico 04**



### INTERPRETACIÓN

En relación a la pregunta si la calidad de comunicación laboral conlleva a un trabajo coordinado, el 48% de los encuestados están de acuerdo, el 25% están totalmente de acuerdo, el 15% expresaron estar indecisos y un 12% en desacuerdo.

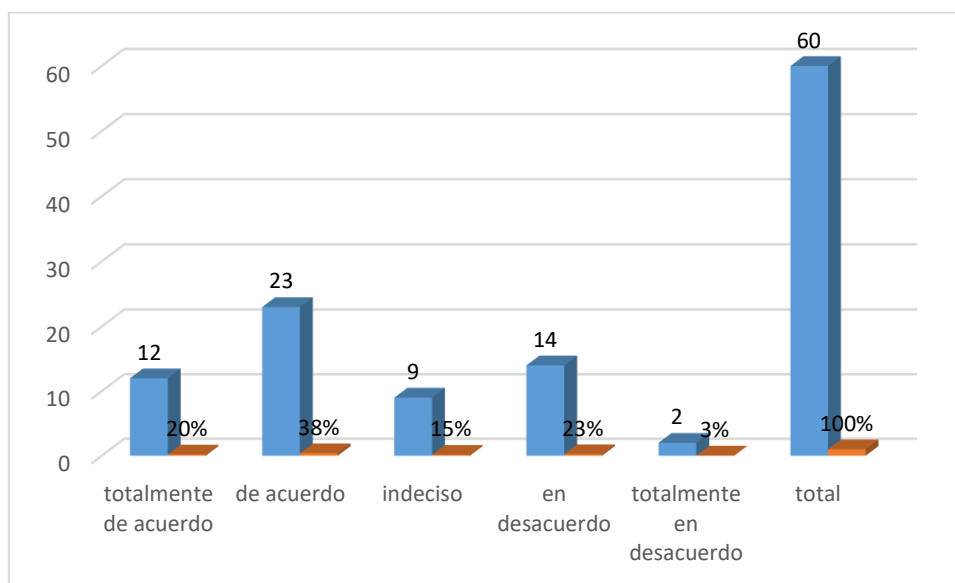
### 5. ¿Considera usted que el trabajo coordinado influye en la rotación del personal?

**Tabla 05**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	12	20%
de acuerdo	23	38%
indeciso	9	15%
en desacuerdo	14	23%
totalmente en desacuerdo	2	3%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico 05**



### **INTERPRETACIÓN**

En cuanto a si el trabajo coordinado influye en la rotación de personal, el 38% de los encuestados establecieron estar de acuerdo, el 23% en desacuerdo, el 20% contestaron estar totalmente de acuerdo, el 15% están indecisos y un 3% totalmente en desacuerdo.

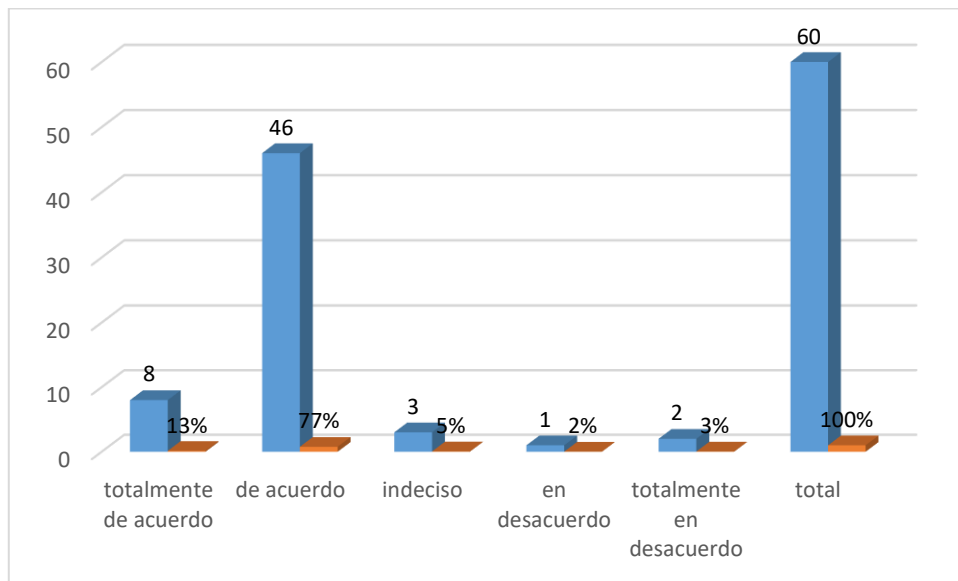
### **6. ¿Considera usted que la capacitación permanente influye en el desempeño laboral?**

**Tabla 06**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	8	13%
de acuerdo	46	77%
indeciso	3	5%
en desacuerdo	1	2%
totalmente en desacuerdo	2	3%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico 06**



### INTERPRETACIÓN

Con relación a la pregunta si la capacitación permanente influye en el desempeño laboral, el 77% de los encuestados dijeron estar de acuerdo, el 13% totalmente de acuerdo, el 5% en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo.

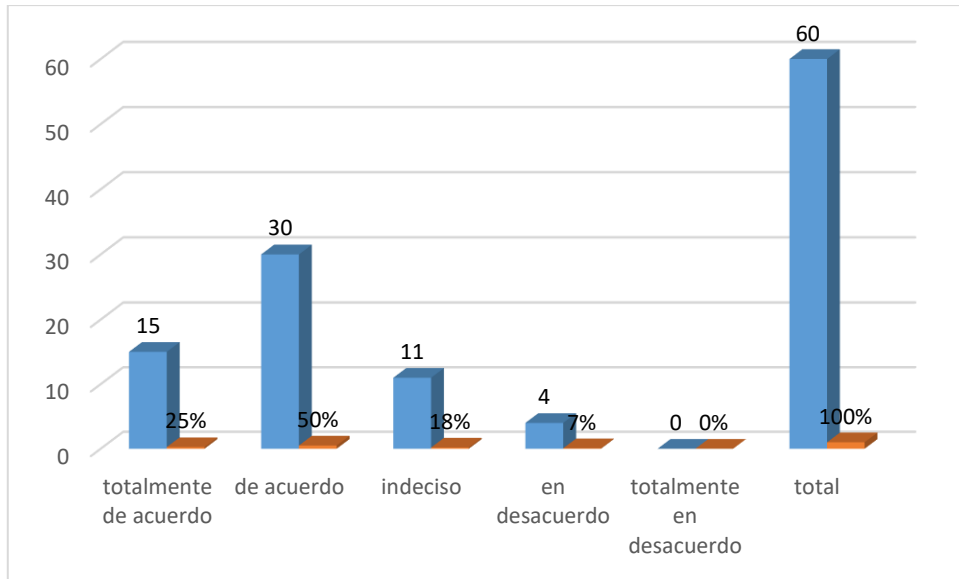
### 7. ¿Se siente identificado con la institución en el desempeño de sus funciones?

**Tabla 07**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	15	25%
de acuerdo	30	50%
indeciso	11	18%
en desacuerdo	4	7%
totalmente en desacuerdo	0	0%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico 07**



### **INTERPRETACIÓN**

En cuanto a esta pregunta, el 50% manifestaron estar de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo, el 18% dijeron estar indecisos y el 7% contestaron estar en desacuerdo.

### **8. ¿Considera usted que un alto nivel de rotación de personal afecta las relaciones interpersonales en el trabajo?**

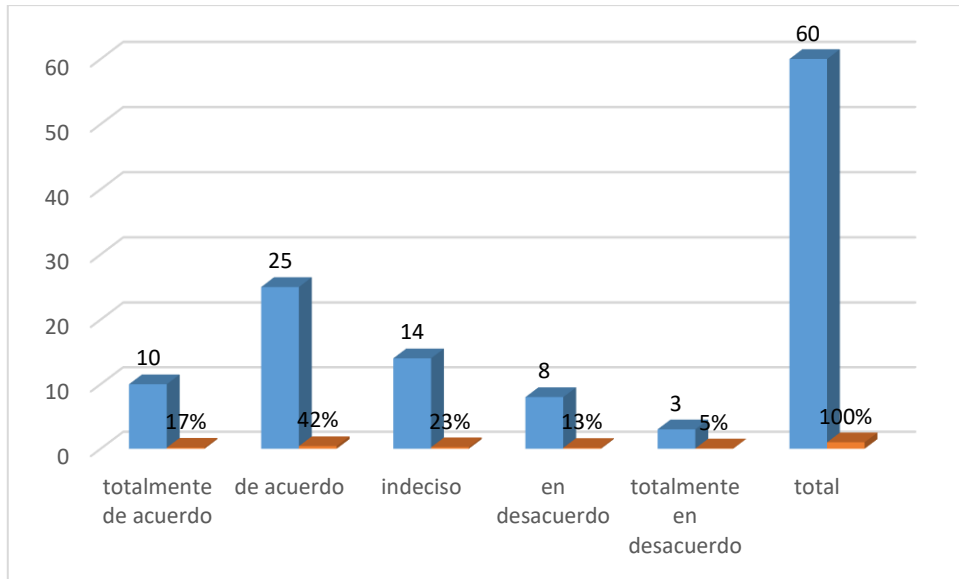
**Tabla 08**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	10	17%
de acuerdo	25	42%
indeciso	14	23%
en desacuerdo	8	13%
totalmente en desacuerdo	3	5%
total	60	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

**Gráfico 08**



### INTERPRETACIÓN

En relación a que si un alto nivel de rotación de personal afectará las relaciones interpersonales en el trabajo, el 42% están de acuerdo, el 23% están indecisos, el 17% dijeron estar totalmente de acuerdo, el 13% están en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo.

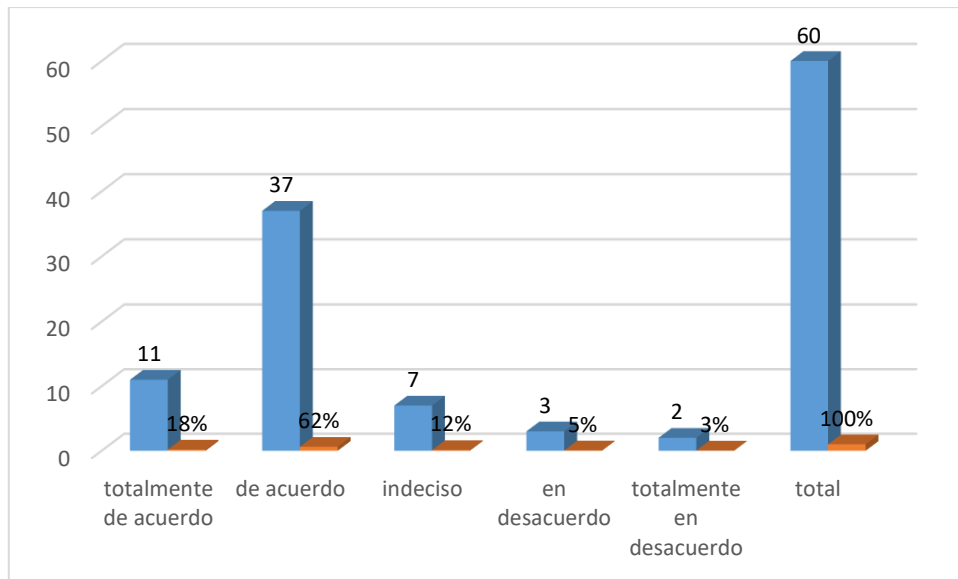
### 9. ¿Considera usted que el grado de motivación influye en el nivel de satisfacción personal?

**Tabla 09**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	11	18%
de acuerdo	37	62%
indeciso	7	12%
en desacuerdo	3	5%
totalmente en desacuerdo	2	3%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico 09**



### **INTERPRETACIÓN**

A la pregunta si el grado de motivación influye en el nivel de satisfacción personal, el 62% de los encuestados están de acuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, el 12% contestaron estar indecisos, el 5% en desacuerdo y un 3% dijeron estar totalmente en desacuerdo.

### **10. ¿Considera usted que realizar un trabajo coordinado influye en el desempeño laboral?**

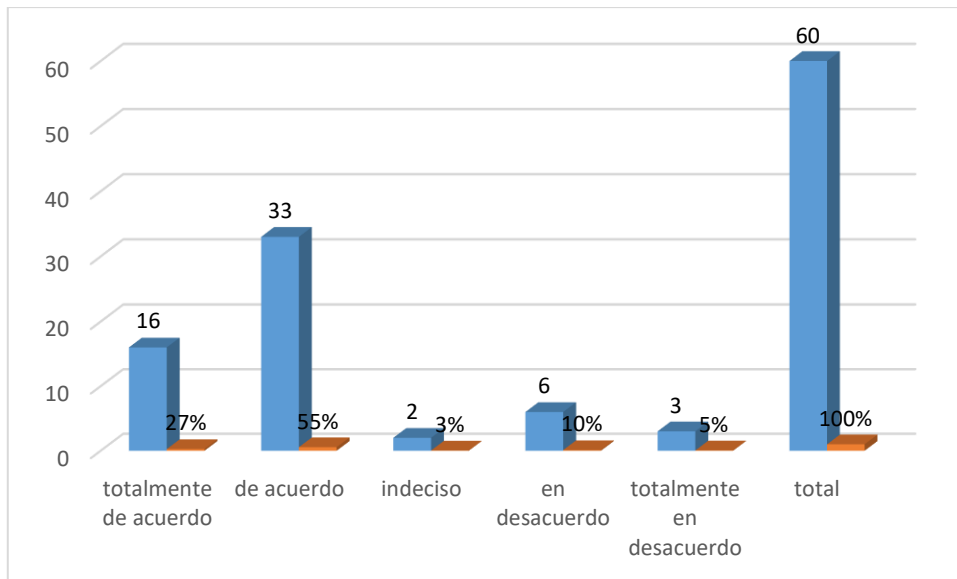
**Tabla 10**

alternativas	respuestas	porcentaje
totalmente de acuerdo	16	27%
de acuerdo	33	55%
indeciso	2	3%
en desacuerdo	6	10%
totalmente en desacuerdo	3	5%
total	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia



**Gráfico 10**



### **INTERPRETACIÓN**

En relación a esta pregunta, el 55% están de acuerdo, el 27% dijeron estar totalmente de acuerdo, el 10% en desacuerdo, el 5% manifestó estar totalmente en desacuerdo y el 3% indecisos.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

##### **HIPÓTESIS PRINCIPAL (H<sub>i</sub>)**

La Rotación del Personal influye en el Desempeño Laboral en la Región Policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016.

##### **HIPÓTESIS NULA (H<sub>0</sub>)**

La Rotación del Personal NO influye en el Desempeño Laboral en la Región Policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016.

Por lo tanto, para realizar la prueba de hipótesis de acuerdo con los resultados según tabulación de datos, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Entonces, para el caso aplicamos la prueba de CHI-CUADRADO mediante

la siguiente formula  $X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$  considerando los grados de libertad

que resultan de las filas por columna  $(10-1) (5-1) = 9 \times 4 = 36$ ; obteniendo por dato de tabla como valor critico de = 50,9985.

RPTAS	1			2			3			4			5			TOTAL
CUADRO	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	
1	9	12.3	0.885365854	36	32.4	0.4	10	8.6	0.227906977	5	5.5	0.045454545	0	1.2	1.2	60
2	8	12.3	1.503252033	35	32.4	0.20864198	13	8.6	2.251162791	4	5.5	0.409090909	0	1.2	1.2	60
3	19	12.3	3.649593496	30	32.4	0.17777778	8	8.6	0.041860465	3	5.5	1.136363636	0	1.2	1.2	60
4	15	12.3	0.592682927	29	32.4	0.35679012	9	8.6	0.018604651	7	5.5	0.409090909	0	1.2	1.2	60
5	12	12.3	0.007317073	23	32.4	2.72716049	9	8.6	0.018604651	14	5.5	13.13636364	2	1.2	0.53333333	60
6	8	12.3	1.503252033	46	32.4	5.70864198	3	8.6	3.646511628	1	5.5	3.681818182	2	1.2	0.53333333	60
7	15	12.3	0.592682927	30	32.4	0.17777778	11	8.6	0.669767442	4	5.5	0.409090909	0	1.2	1.2	60
8	10	12.3	0.430081301	25	32.4	1.69012346	14	8.6	3.390697674	8	5.5	1.136363636	3	1.2	2.7	60
9	11	12.3	0.137398374	37	32.4	0.65308642	7	8.6	0.297674419	3	5.5	1.136363636	2	1.2	0.53333333	60
10	16	12.3	1.11300813	33	32.4	0.011111111	2	8.6	5.065116279	6	5.5	0.045454545	3	1.2	2.7	60
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>		<b>10.41463415</b>	<b>324</b>		<b>12.11111111</b>	<b>86</b>		<b>15.62790698</b>	<b>55</b>		<b>21.54545455</b>	<b>12</b>		<b>13</b>	<b>600</b>

Cálculo de Frecuencias esperadas ( $f_e$ )

$$f_{e(1)} = \frac{123 \times 60}{600} = 12.3$$

$$f_{e(2)} = \frac{324 \times 60}{600} = 32.4$$

$$f_{e(3)} = \frac{86 \times 60}{600} = 8.6$$

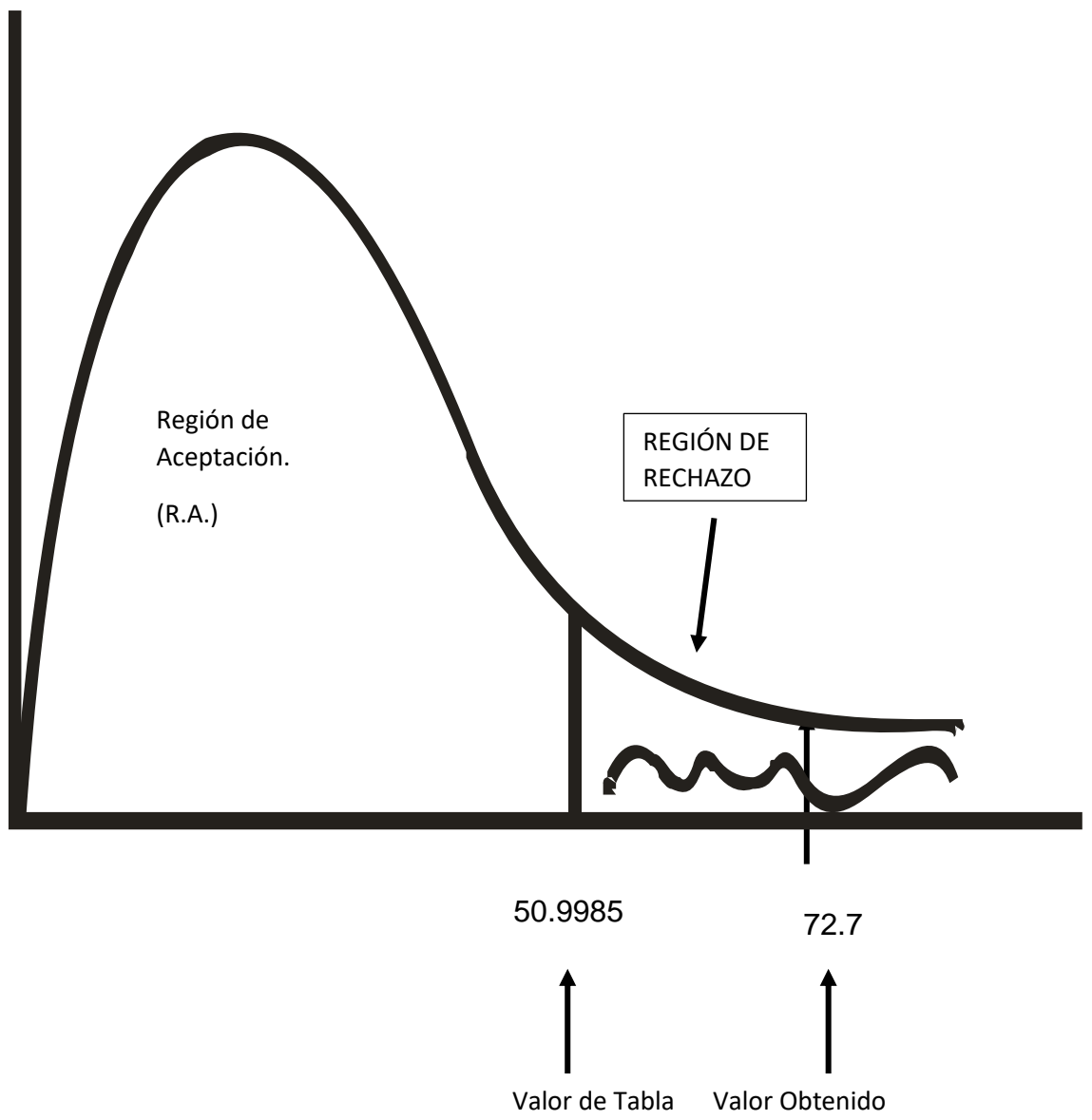
$$f_{e(4)} = \frac{55 \times 60}{600} = 5.5$$

$$f_{e(5)} = \frac{12 \times 60}{600} = 1.2$$

$$\therefore \chi^2 = 10.41 + 12.11 + 15.63 + 21.55 + 13$$

$$\boxed{\chi^2 = 72.7}$$

En consecuencia, el valor obtenido es de 72.7 superando el valor crítico 50.9985 según tabla, entonces se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis de Investigación, donde se afirma que la Rotación de Personal si influye en el Desempeño Laboral en la Región Policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016.



## 5.2 Prueba de Hipótesis específicas

### Prueba de hipótesis Especifica N° 01

#### Hipótesis alterna (Ha).

El grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

#### Hipótesis nula (Ho).

El grado de motivación no influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

Por lo tanto, para realizar la prueba de hipótesis de acuerdo con los resultados según tabulación de datos, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Entonces, para el caso aplicamos la prueba de CHI-CUADRADO mediante

la siguiente formula  $X^2 = \frac{\sum(f_o - f_e)^2}{f_e}$  considerando los grados de libertad

que resultan de las filas por columna  $(10-1) (5-1) = 9 \times 4 = 36$ ; obteniendo por dato de tabla como valor crítico de  $= 50,9985$ .

$$\therefore x^2 = 10.41 + 12.11 + 15.63 + 21.55 + 13$$

$$x^2 = 72.7$$

En consecuencia, el valor obtenido es de 72.7 superando el valor crítico 50.9985 según tabla, entonces se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna, donde el grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016.

### 5.3 Prueba de hipótesis Especifica N° 02

#### **Hipótesis alterna (Ha).**

La capacitación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

#### **Hipótesis nula (Ho).**

La capacitación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

Por lo tanto, para realizar la prueba de hipótesis de acuerdo con los resultados según tabulación de datos, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Entonces, para el caso aplicamos la prueba de CHI-CUADRADO mediante

la siguiente formula  $X^2 = \frac{\sum(f_o - f_e)^2}{f_e}$  considerando los grados de libertad

que resultan de las filas por columna  $(10-1) (5-1) = 9 \times 4 = 36$ ; obteniendo por dato de tabla como valor critico de = 50,9985.

$$\therefore x^2 = 10.41 + 12.11 + 15.63 + 21.55 + 13$$

$$x^2 = 72.7$$

En consecuencia, el valor obtenido es de 72.7 superando el valor crítico 50.9985 según tabla, entonces se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna, donde la capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo al estudio realizado se concluye que la Rotación de Personal incide en el Desempeño Laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016 de manera negativa, al no cumplir con los procedimientos establecidos dentro de la entidad pública, afirmación que se corrobora con los datos obtenidos al momento de realizar la encuesta.
2. Se percibe cierto grado de inestabilidad laboral en el ejercicio de las funciones de los trabajadores considerando que son propensos a un cambio en la unidad de trabajo ya sea administrativa, operativa o de investigación, lo que es poco probable que se genere un equipo de trabajo sólido.
3. La rotación del personal se realizó sin tomar en cuenta los indicadores referentes a: la necesidad de personal en las diferentes áreas, clima laboral, grado de motivación, capacitación del personal y experiencia profesional, lo que se evidencia índices descendientes en el desempeño laboral.
4. La mayoría de los trabajadores manifiestan inconformidad en las áreas donde actualmente ejercen sus funciones, por motivo que fueron rotados de otras áreas donde fueron capacitados y con experiencia laboral inherente al trabajo desempeñado.



## RECOMENDACIONES

1. Es importante realizar rotación del personal siempre y cuando se cumpla con todos los procedimientos establecidos dentro de la organización, con la finalidad de conseguir un buen desempeño laboral ligado a las funciones de cada área.
2. Realizar rotación del personal de un área a otra de manera correcta, en donde el efectivo policial pueda cumplir funciones semejantes a su especialidad.
3. De acuerdo a los resultados de estudio, se debe de considerar las cualidades del personal, el clima laboral, el nivel de satisfacción, capacitación y experiencia profesional, al momento de realizar cambios del talento humano, con el fin de maximizar el desempeño laboral.
4. Efectuar una revisión en cuanto a la función que desempeña cada personal policial con la posibilidad de corregir falencias que pueda existir en relación a la rotación del personal, con el objetivo de lograr un desarrollo organizacional y personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliográficas:

- Becker. (1964). Fuentes del capital Humano. En c. Selva Sevilla, El capital Humano y su contribución al crecimiento económico (p.p. 30, 45). Sevilla: Monografías.
- Fidiás, Arias (1999) El proyecto de investigación. (4a Edición) Editorial Epistemes. Oriol Ediciones. Caracas Venezuela.
- Jorge Acuña Acuña, "Mejoramiento de la Calidad. Un enfoque al servicio", Costa Rica (2005), página 300.
- Aquino, J. Vola, R. Arecco, M. y Aquino, G. (2004). Recursos humanos. 3ªed. Buenos Aires.
- Macchi. Arias, F. y Heredia, V. (2004). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. (5ta ed.). México.
- Aguilera, C. I. (2002). Recursos Humanos una perspectiva humanista. Cuadernos de Administración, 25.
- Babson, S., M. (2000). Rotación, depreciación y absorción de recursos humanos y políticas de incentivos para el personal. (3era. Edición). México: Editorial Limusa.

### Páginas web:

- S/A (2013). Artículo del diario El Comercio, El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica, disponible en: <http://elcomercio.pe/impres/notes/peru-tiene-masalto-indice-rotacion-laboral-latinoamerica/20110324/732011>. Perú.
- Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala. Tesis de Maestría. Universidad Panamericana. Guatemala, disponible en: [http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc\\_view/316-t-ec3-169-p227](http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc_view/316-t-ec3-169-p227)- Puchol, L. (2000).

- [http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/896/1/causas y efectos de la rotaci3n de personal en el conjunto cinematogr3fico la huerta morelia.pdf](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/896/1/causas_y_efectos_de_la_rotaci3n_de_personal_en_el_conjunto_cinematogr3fico_la_huerta_morelia.pdf). M3xico.
- <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/rotacion-de-personal.htm>

## **ANEXOS**

## 1. MATRÍZ DE CONSISTENCIA

### “LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA REGIÓN POLICIAL DE ICA, EN LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DEL AÑO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la rotación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿En qué medida el grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿En qué medida la capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar de qué manera la rotación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar de qué manera el grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar cómo la capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La rotación de personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.</p> <p><b>Hipótesis específica 1.</b> El grado de motivación influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.</p> <p><b>Hipótesis específica 2.</b> La capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.</p>	<p><b>V.I Variable Independiente:</b> Rotación de Personal.</p> <p><b>V.D Variable Dependiente:</b> desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en el trabajo.</li> <li>- el grado de motivación.</li> <li>- Calidad de comunicación.</li> <li>- Capacitación del personal.</li>   <li>- Identificación con la institución.</li> <li>- Nivel de satisfacción.</li> <li>- Trabajo coordinado.</li> </ul>

## 2. ENCUESTA



Cuestionario para conocer “la influencia de la rotación del personal en el desempeño laboral en la Región Policial Ica, en los meses de julio a diciembre del año 2016.

**INSTRUCCIONES.**- Estimado señor (a), se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta, agradeciéndole por anticipado su colaboración:

1. ¿Considera usted que la eficiencia en el trabajo influye en el desempeño laboral?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
2. ¿considera usted que el grado de motivación influye en el desempeño laboral?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿considera usted que la capacitación del personal influye en la rotación del personal?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
4. ¿Cree Ud., que la calidad de comunicación laboral conlleva a realizar un trabajo coordinado?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
5. ¿considera usted que el trabajo coordinado influye en la rotación de personal?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
6. ¿Considera usted que la capacitación permanente influye en el desempeño laboral?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿se siente identificado con la institución en el desempeño de sus funciones?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
8. ¿Considera usted que un alto nivel de rotación de personal afecta las relaciones interpersonales en el trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
9. ¿Considera usted que el grado de motivación influye en el nivel de satisfacción personal?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
10. Considera usted que realizar un trabajo coordinado influye en el desempeño laboral?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo