



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**

**TESIS**

**"ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA CABLE VISIÓN ICA S.A.C. EN LA CIUDAD DE ICA, EN EL PERIODO 2019".**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**Presentada por:**

**Bach. María De Los Ángeles Espinoza Carbajal**

**Asesora:**

**Dra. Ericka Janet Villamares Hernández**

**ICA - PERÚ**

**2019**

**"ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN  
DE VENTAS EN LA EMPRESA CABLE VISIÓN ICA S.A.C.  
EN LA CIUDAD DE ICA, EN EL PERIODO 2019".**

## **DEDICATORIA**

A mis apreciados padres,  
a toda mi familia, por ser  
mi principal motivación  
durante mi desarrollo  
académico y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente. A mis estimados y recordados profesores por su paciencia, sus experiencias, y conocimientos.

## RESUMEN

En el siguiente estudio que lleva por título: "Rotación de personal y su incidencia en la gestión de ventas en la empresa Cable Visión Ica S.A.C., en la ciudad de Ica, en el periodo 2019". Se planteó como propósito: Determinar como la Rotación de personal incide en la gestión de ventas en la empresa Cable Visión Ica S.A.C., en la ciudad de Ica, en el periodo 2019. Se empleó la investigación aplicada, mediante la cual el problema ya fue definido y es de conocimiento de la persona que investiga. El nivel de investigación fue Descriptiva-correlacional, porque nos permite conocer algunas características o aspectos relevantes de una población en estudio; y correlacional porque nos permitió apreciar las diversas relaciones que se generan entre las variables del estudio. En el estudio se consideraron a los 51 empleados que laboran en esta empresa Cable Visión Ica S.A.C., además se tuvo que recurrir al muestreo por conveniencia de corte censal, y se encuestaron a la totalidad de los empleados.

Existe incidencia significativa entre la rotación de personal y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019. Se establece que un 89.5% manifiesta que sí; y establece que la rotación de personal incide en la gestión de ventas. También, que un 10.5% dice no estar de acuerdo con la gestión de ventas, pero que ella incide en la rotación de personal. Llegándose a demostrar que hay una relación directa entre las variables en estudio, usándose para ello la técnica del CHI cuadrado, determinándose un grado de libertad de 1 y un valor de límite de 3.841, se obtuvo un valor de 5.780, lo que demuestra que existe una incidencia significativa, además, que el valor  $p=0.05$ , al ser menor a 0.020, se prueba la hipótesis de estudio.

**Palabras claves:** Rotación de personal, Gestión de ventas, Gestión de personal.

## ABSTRACT

In the following study that takes by title: "Rotation of personnel and its incidence in the sales management in the company Cable Vision Ica SAC, in the city of Ica, in the period 2019." It was proposed as a purpose: Determine how the Rotation of personnel affects the sales management in the company Cable Vision Ica SAC, in the city of Ica, in the period 2019. Applied research was used, through which the problem was already defined and is known to the person investigating. The level of research was descriptive-correlational, because it allows us to know some characteristics or relevant aspects of a population under study and correlational because it allowed us to appreciate the diverse relationships that are generated between the variables of the study. employees that work in this company Cable Vision Ica SAC, in addition it had to resort to the convenience sampling of census cut, and they were surveyed to the totality of the employees.

There is a significant impact between the turnover of personnel and the sales management of Cable Vision Ica S.A.C. Ica, 2019. It is established that 89.5% said yes; and establishes that personnel turnover affects sales management. Also, 10.5% say they do not agree with sales management but that it affects staff turnover. Proving that there is a direct relationship between the variables under study, using the technique of the square CHI, determining a degree of freedom of 1 and a limit value of 3.841, a value of 5,780 was obtained, which shows that there is a significant incidence, in addition, that the value  $p = 0.05$ , being less than 0.020, the study hypothesis is tested.

**Keywords:** Staff rotation, Sales management, Personnel management.

## ÍNDICE

	<b>PÁG.</b>
<b>TÍTULO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>ÍNDICE</b>	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	1
<b>1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	4
1.2.1. Delimitación Espacial	4
1.2.2. Delimitación Social	4
1.2.3. Delimitación Temporal	4
1.2.4. Delimitación Conceptual	4
<b>1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	5
1.3.1. Problema Principal	5
1.3.2. Problemas Secundarios	5
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	6
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	6
1.5.1. Justificación de la investigación	6
1.5.2. Importancia de la investigación	7
1.5.3. Limitaciones	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO</b>	9
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b>	18

<b>2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS</b>	40
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
<b>3.1. HIPÓTESIS</b>	45
3.1.1. Hipótesis General	45
3.1.2. Hipótesis Secundarias	45
<b>3.2 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	47
3.2.1. Operacionalización de las Variables (Definición Conceptual y operacional)	47
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>	48
4.1.1. Tipo de Investigación	48
4.1.2. Nivel de la Investigación	48
<b>4.2. METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	49
4.2.1. Método de Investigación	49
4.2.2. Diseño de Investigación	49
<b>4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	49
4.3.1. Población	49
4.3.2. Muestra	50
<b>4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	51
4.4.1. Técnicas	51
4.4.2. Instrumentos	51
4.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	52
4.4.4. Plan de recolección y procesamiento de datos	52
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b> .....	54
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN</b> .....	81
<b>CONCLUSIONES</b> .....	83
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	85
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	86
- Bibliografía.....	86
- Páginas Web.....	89



<b>ANEXOS</b> .....	92
Matriz de consistencia.....	93
Cuestionario.....	94
Análisis de confiabilidad.....	96
Juicio de expertos. ....	100

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Resumen de rotación de personal por dimensión .....	55
Tabla N°2: Resumen de gestión de ventas por dimensión .....	56
Tabla N°3: Organización empresarial .....	57
Tabla N°4: Autonomía laboral .....	59
Tabla N°5: Comunicación y cohesión laboral .....	60
Tabla N°6: Presión laboral .....	62
Tabla N°7: Planificación de ventas.....	64
Tabla N°8: Contratación de personal .....	65
Tabla N°9: Capacitación del equipo .....	67
Tabla N°10: Ambiente laboral .....	68
Tabla N°11: Gestión de ventas según organización empresarial.....	70
Tabla N°12: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°1 .....	71
Tabla N°13: Gestión de ventas según autonomía laboral .....	72
Tabla N°14: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°2 .....	73
Tabla N°15: Gestión de ventas según comunicación y cohesión laboral .....	74
Tabla N°16: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°3 .....	75
Tabla N°17: Gestión de ventas según presión laboral .....	77
Tabla N°18: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°4 .....	77
Tabla N°19: Gestión de ventas según rotación de personal .....	79
Tabla N°20: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis general .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Resumen de rotación de personal por dimensión .....	55
Gráfico N°2: Resumen de gestión de ventas por dimensión .....	56
Gráfico N°3: Organización empresarial .....	58
Gráfico N°4: Autonomía laboral .....	59
Gráfico N°5: Comunicación y cohesión laboral .....	60
Gráfico N°6: Presión laboral.....	61
Gráfico N°7: Planificación de ventas .....	64
Gráfico N°8: Contratación de personal.....	64
Gráfico N°9: Capacitación del equipo .....	64
Gráfico N°10: Ambiente laboral.....	68
Gráfico N°11: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°1 .....	71
Gráfico N°12: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°2 .....	73
Gráfico N°13: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°3 .....	76
Gráfico N°14: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°4 .....	78
Gráfico N°15: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis general .....	80

## INTRODUCCIÓN

La rotación no sólo tiene efectos negativos en la empresa sino en la forma de trabajar de los empleados y de ello se deriva que en la propia cultura organizacional. Se produce cuando el empleado renuncia al puesto de trabajo de manera voluntaria. Ello se puede deber a diversos motivos, entre ellos haber encontrado otro puesto de trabajo mejor o simplemente otro puesto en el que se sienta más cómodo. Entonces es relevante conocer algunos factores que limitan el accionar eficiente de la empresa; ya sea la forma de trabajar en equipo, el clima laboral, o el sistema de incentivos que se les brindan a los empleados.

La mayoría de las causas de la rotación voluntaria, su origen, está en la imagen corporativa que la organización brinda a sus empleados. Si los empleados se sienten cómodos en la empresa, sienten que se aprecia su trabajo y desarrollan las funciones que son propias de su puesto de trabajo, existen menos posibilidades de que se retiren a laborar a otra empresa.

Existen también empleados que toman la decisión de elegir otra opción laboral o sencillamente dejar de laborar en la institución, para ello es importante definir cuál es la razón, y es necesario encontrar una solución para tratar de retener a ese capital humano que decide irse de la empresa. Es importante tener en consideración si es una dificultad prioritaria, como contratar a los empleados que no son los adecuados, que no comparten los mismos principios y valores o que no se sienten comprometidos con los objetivos de la empresa.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

- En el desarrollo del capítulo I: Se restableció la necesidad de información primaria y secundaria para poder definir el planteamiento del problema, detallándose la problemática a ser reestudiada, procediéndose a la formulación del problema general, y específicos, también se definieron los

objetivos generales y específicos del estudio, y con ello la justificación y las limitaciones del estudio.

- En el desarrollo del capítulo II: Se hizo una indagación de los antecedentes del estudio, definiéndose, también las bases teóricas, además se realizó la formulación de la hipótesis general y específicas, las variables y con ello la definición conceptual y operativa, y se procedió a operacionalizar las variables.
- En el desarrollo del capítulo III: Se estableció la metodología que se utilizó en la investigación y con ello: el tipo y nivel de la investigación, la descripción del ámbito de la investigación, también se estableció la población y muestra, la técnica y el instrumento para la recolección de información.
- En el desarrollo del capítulo IV: Se presentan los resultados hallados en la indagación, y con ello también las contrastaciones de las hipótesis del estudio.
- En el desarrollo del capítulo V: Se realizó la discusión de los resultados, teniendo como base resultados otras investigaciones.
- Para culminar se elaboraron las conclusiones y recomendaciones del estudio, y se adicionaron los anexos del estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Para Lectiva.com (2016). La capacidad para administrar adecuadamente el tiempo es una capacidad que los directivos aprecian con mayor frecuencia en sus colaboradores, debido a que este elemento incrementa el rendimiento y la competitividad en la empresa. Entonces, un empleado multifacético que desarrolle diversas actividades en un corto tiempo todas las veces será rentable. Lograr ese nivel ideal no es fácil, el punto de partida consiste en hacer una reflexión sobre el propósito de la empresa y de los resultados que se deben de lograr en ella. El paso siguiente será analizar las funciones específicas que se desarrollan para lograr esos objetivos y establecer cuáles corresponden ejecutar específicamente y aquellos que se pueden dejar su ejecución a terceros o se tienen pasar a otras áreas de la empresa por no ser de nuestra competencia, debido a algún motivo un superior nos la ha asignado.

Analizando las consecuencias de esta rotación tenemos que la productividad lograda en la empresa sufre una disminución importante, porque se generan puestos de trabajo que están de forma intermitente cambiando de empleados. Cuando un empleado deja un puesto

de trabajo para irse a otra empresa, donde le brinden mejores condiciones de trabajo, el área de personal, debe abrir un nuevo proceso de selección para cubrir ese puesto. Ello puede traer como consecuencia que pasen los días y sea complicado mantener el ritmo y la calidad de trabajo en la empresa.

Teniendo en cuenta que pasamos en el trabajo la mayor parte del día y al final la empresa es como una segunda familia. Es así que la marcha de un compañero de trabajo siempre va a suponer un impacto negativo en el equipo de trabajo, porque se deberá cambiar la forma de laborar y los compañeros deberán adaptarse a un nuevo miembro en el equipo y el nuevo integrante de la misma manera a la empresa y al equipo de trabajo.

### **SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA CABLE VISIÓN ICA S.A.C. ICA.**

En relación a la organización empresarial, esta es un poco hostil, los empleados se dejan llevar mucho por los comentarios que generan los mismos empleados, y realizar las actividades diarias es complicado en estas condiciones. Cuando se tiene alguna idea para mejorar algún proceso interno o el funcionamiento de la empresa, esta idea tiene que pasar por diversos filtros (jefe de área de recursos humanos, administrador, hasta llegar a la gerencia), con el agravante de que si a algunos no les interesa la idea esta queda ahí.

Con el ingreso de la nueva administración, se han generado algunos cambios en la empresa, porque las ventas han disminuido y se están teniendo pérdidas, ya sea en los materiales que se usa para realizar una instalación o ampliación, lo que acelera la rotación de personal y en varias ocasiones se contrata a personal externo a la empresa para realizar dichos trabajos.

En relación a la autonomía laboral, el empleado ya no tiene ésta misma, lo que se ha evidenciado es de que por más que se logren las metas establecidas en las diversas áreas estas no son reconocidas (ya sea en lo salarial o una simple mención honrosa), no permite que los colaboradores INNOVEN en nuevas metodologías/procesos con la finalidad de lograr el mismo resultado, pero acortando pasos, con el mismo objetivo del inicio. El compromiso del colaborador está con la empresa siempre y cuando este lo reconozca, de lo contrario las metas son logradas, pero exactamente con lo que piden, o sea, no se sobrepasa ni nada.

Comunicación y cohesión laboral, se establece que la comunicación en la empresa es muy pobre, solo se da la comunicación vertical, es decir órdenes, lineamientos y se piden resultados. No desarrollándose el trabajo en equipo, porque cada empleado se esfuerza por llegar a sus metas y tratar obtener su sueldo íntegro y que este no sea descontado, por no cumplir con las metas impuestas. Y aprecia que se piden resultados a como dé lugar y no necesariamente la empresa brinda los recursos necesarios para lograrlos, cuando se logran resultados importantes se le atribuye esa mención al jefe más no al equipo o colaborador que lo realizó.

En relación a la presión laboral, a empresa ha puesto un límite de ventas, así como un límite de bajas de servicios, a las que tiene que llegar un empleado para cobrar su sueldo completo, si no llegan a dicha meta solo se paga el sueldo básico. Anteriormente la empresa tenía varias planillas, de la cual la principal tenía todos sus beneficios, dos de ellas beneficios salvo las gratificaciones, las que se daban solo la mitad, y las otras dos que solo se daban beneficios de ley y con respecto a la gratificación ella quedaba en manos del Gerente General y la administración.



Ahora, ya han hecho cambios de todas las planillas, y todos los empleados, han migrado a una planilla, la cual no tiene ningún beneficio, lo que originó que los empleados hayan empezado a renunciar, hasta el punto que los empleados de operaciones que son los que se encargan de realizar todo tipo de ampliaciones (ventas) ya no queda ninguno, teniéndose que subcontratar a terceros para que hagan dichas ampliaciones.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL:** La indagación se realizó en el distrito de Ica.

**1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL:** El estudio consideró a los empleados de la empresa Cable Visión Ica S.A.C., en la ciudad de Ica.

**1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL:** El estudio se desarrolló entre los meses de Marzo a Junio del año 2019.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:**

- **ROTACIÓN DE PERSONAL:** Esta referida al retiro de los empleados de la organización por motivos diversos, ellas sean por renuncias o despidos voluntarios e involuntarios, y aquellos puestos de trabajo serán ocupados por diversas personas en un periodo de tiempo establecido. Espinal, V. (2015).
- **GESTIÓN DE VENTAS:** Es un proceso mediante el cual se logra determinar las necesidades y los deseos de un cliente al que se le presenta un producto, de tal manera que la persona se sienta motivada a tomar una decisión de compra favorable. Álvarez, J. (2010).

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. PROBLEMA GENERAL:**

¿En qué medida la rotación de personal incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?

#### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS:**

- **Problema secundario 1:**

¿En qué medida la organización empresarial incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?

- **Problema secundario 2:**

¿En qué medida la autonomía laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?

- **Problema secundario 3:**

¿En qué medida la comunicación y cohesión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?

- **Problema secundario 4:**

¿En qué medida la presión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar como la rotación de personal incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

#### 1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **Objetivo específico 1:**

Determinar como la organización empresarial incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

- **Objetivo específico 2:**

Determinar como la autonomía laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

- **Objetivo específico 3:**

Determinar como la comunicación y cohesión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

- **Objetivo específico 4:**

Determinar como la presión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

#### 1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 1.5.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**A. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:** Debido a que la indagación sobre la rotación del personal nos permitió conocer cómo se relaciona el tiempo que los empleados permanecen en la empresa y la frecuencia con la que deben ser reemplazados. Además de algunos factores que inciden en esta problemática, como son: el clima laboral, las relaciones interpersonales, el sistema de incentivos, el compromiso laboral.

- B. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:** Se justifica debido a que nos permitió establecer problemas en la empresa que guardan relación a la rotación de personas, que tiene su origen en la no satisfacción de los empleados hasta la desmotivación de ellos, en general. Además de conocer si existen puntos no atendidos en el proceso de reclutamiento y selección del personal, o en alguna otra actividad que afecten el rendimiento laboral y que originan la rotación de los empleados en la empresa.
- C. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:** Se pudo aplicar en la práctica las fases de la investigación científica y con ello poder sistematizar el estudio y conocer la problemática planteada y generar nuevos conocimientos para la ciencia.
- D. JUSTIFICACIÓN SOCIAL:** Sirvió como un referente para empresarios, docentes y estudiantes de la región, y además este estudio podrá ser replicado en otras empresas tanto públicas como privadas.

### **1.5.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta importancia radica en que si tenemos un alto índice de rotación este sería un golpe fuerte a la imagen de la empresa. Este aspecto nos llevará a pensar que el personal no se siente bien o no está a gusto, o que no tiene sentido de pertenencia. Entonces, esta rotación traerá como consecuencia diversos gastos que la empresa tendrá que asumir, tales como en la selección, inducción, capacitación de los empleados y sobre todo, ello generará en el corto plazo quejas, reclamos de los clientes a la empresa por un pésimo o mal servicio al cliente.

### 1.5.3. LIMITACIONES

En el desarrollo del estudio se definieron algunas limitaciones importantes que se mencionan a continuación:

- Definir la línea de investigación y con ello el tema a desarrollar.
- Buscar la información actualizada para fundamentar el estudio y poder describir la situación problemática a ser estudiada.
- Obtener el permiso de la gerencia general de esta empresa, con ello viabilizar el desarrollo del estudio.
- Conseguir la información actualizada, lo que demandó un tiempo prudencial, debido que en la región se ha investigado muy poco acerca de la rotación del personal.
- Definir la metodología a utilizar en el desarrollo del estudio, en este caso el tipo, nivel de investigación, población y muestra estadística, además del instrumento a ser aplicado para recabar información.
- Otra limitante fue el tiempo que llevó realizar la investigación, compartiendo actividades entre el ámbito laboral y el ámbito académico.
- Además, se decidió realizar un préstamo en una entidad financiera, para cubrir los diversos gastos que generó la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

- Macario, F. (2018). En la investigación titulada: ***“Rotación de personal y clima organizacional (Estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango)”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Se llegó a concluir que en la revisión del índice de rotación de empleados se estableció que al momento de realizar la investigación se halló un 5.41%, lo que nos demuestra que existe un equilibrio laboral en la empresa. En relación a la rotación interna y la oportunidad de crecimiento que se evaluó en el clima laboral, donde se establece que el 45.9% dice estar en desacuerdo y muy desacuerdo, aspectos importantes a tener en cuenta. En relación a los factores organizacionales el 97.2% dicen que es positivo; la comunicación y cohesión laboral se manifiesta con un 91.39% y se establece que es excelente; en la autonomía se apreció un 94.42% como favorable; a su vez en la presión laboral un 15.95% lo expresan

que no es favorable; y por último el aspecto sobre reconocimiento en el trabajo nos muestra que el 25.61% de los empleados se muestra inconforme. Se estableció que para que el empleado se logre identificar con la empresa, la satisfacción y el conocimiento del plan estratégico son muy relevantes para la institución.

- Benavides, I. (2015). En la investigación titulada: **“Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

Se concluye que el presente estudio tiene por propósito analizar el efecto que logra generar la rotación de empleados, que se entiende como aquella transición de personal que es originada por las salidas masivas o continuas de personal, que guardan relación con algunas situaciones como el cambio de administración, contratación a través de empresas tercerizadoras o por la modalidad de prestación de servicios, deficiente capacidad profesional de los contratados para los cargos que desarrollan, además de los despidos que tienen su origen en las necesidades o requerimientos políticos. Entender correctamente esta situación, es importante conocer el origen, el desarrollo y aplicación en las empresas colombianas. Desde este punto de vista se logrará la identificación del cómo y por qué la rotación se logra convertir en un riesgo no solo en las operaciones de la empresa sino también en la reputación de ellas y en algunas ocasiones se derivarán en el cierre y la liquidación de una empresa. Entonces es importante mencionar que la importancia del capital humano en las empresas, se presenta como una alternativa de solución a diversas contingencias negativas en relación a la productividad y diversos riesgos internos y externos de la empresa.

- Criollo, L. (2014). En la investigación titulada: **“Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.”**

Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Se llegó a la conclusión que el ambiente en la empresa incide en la rotación de empleados motorizados de la empresa. El estudio se justifica de manera teórica desde la óptica de la Teoría del Ambiente Organizacional, en relación a la: influencia del clima organizacional en la empresa y los empleados, aspectos importantes que determinan la rotación de los empleados, los costos producidos por la rotación de empleados, la conformidad en el trabajo. Llegándose a la conclusión final que establece, que existe relación entre el clima en la empresa y la rotación de los empleados, además se establece la recomendación de establecer algunos puntos de control en el clima organizacional con la intención de lograr reducir el índice de rotación de empleados en la empresa.

- Meneses, J. (2014). En la investigación titulada: **“Propuesta de mejoramiento de la gestión de ventas de las PYME del sector de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito”**. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

Se concluye que el desarrollar un modelo para la gestión de las ventas es un factor importante el cual la mayoría de pequeñas empresas no ha logrado instaurar debidamente, aspecto que logra afectar su principal ventaja competitiva por la capacidad de poder lograr atender personalmente a sus clientes. Es por ello, que es importante determinar los sistemas que logren que todas las áreas de la empresa logren crear valor para el cliente. En el diseño de la propuesta se debe fomentar la utilización de algunas herramientas informáticas y de mercadotecnia originando el desarrollo de un grupo de estrategias que tienen su sustento en un modelo que puede aplicar en las pequeñas empresas que se especializan en la



comercialización de alimentos, aspecto que se constituye como una guía de desarrollo para el fortalecimiento de su participación en el mercado.

- Villegas, F. (2012). En la investigación titulada: **“Causas de la rotación de personal de receptores pagadores de la Región I Metropolitana de una institución financiera”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Concluye que en 20 empleados que participaron en el estudio se determinaron 8 aspectos que dan origen a la rotación de empleados, constituyéndose la de mayor frecuencia: clima laboral y otro trabajo, las que representa el 50% del 100% de investigados. Además, las razones que dan origen a la rotación con menor frecuencia son las siguientes: el sueldo, viajes a Estados Unidos, deficiente actitud en el servicio, influencia de la familia, las llamadas de atención. Llegándose a determinar que el factor de rotación con mayor importancia fue el relacionado a la posibilidad de otro empleo, con el 35% de incidencia del 100%. Entonces, se propone que la Institución Financiera logre implementar la solución que tiene por nombre: “Acciones para minimizar las razones de la rotación de los empleados en la región I Metropolitana”, la que perseguirá como propósito lograr atenuar las causas de la rotación de los empleados de receptoría de la Institución.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:**

- Muro, C. y Muro, A. (2017). En la investigación titulada: **“Satisfacción laboral y rotación de personal del cultivo de uva de una empresa agrícola. Chiclayo 2015-2016”**. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Se concluye que los resultados hallados muestran que la satisfacción laboral se encontró en un nivel intermedio y con respecto a las variables sociodemográficas, arroja una diferencia significativa en edad, a favor del grupo mayor de 40 años en la dimensión condiciones de trabajo. Por otro lado, a pesar del grado de satisfacción existente, el índice de rotación de personal comparado con los años 2015 (37.62%) y 2016 (35.85%), muestra una ligera mejora en el año 2016, pero sigue siendo alto. En base a estos resultados se desarrolló una propuesta de mejora, que se enfoca en mejorar las dimensiones de conformidad laboral y el de atenuar el índice de rotación de los empleados.

- Calderón, M. (2016). En la investigación titulada: ***“Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 - 2016”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Piura. Se concluye que el presente estudio tiene como fin determinar la influencia entre las variables satisfacción laboral y rotación del personal, usándose para ello el tipo de estudio cualitativo, con diseño no experimental. En el desarrollo del estudio se logró aplicar la encuesta a 41 empleados que laboran en el área de servicio banco Scotiabank, que en promedio tiene un año de antigüedad, En el análisis de la satisfacción laboral se usó el modelo (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004), donde se logra describir las siguientes dimensiones a ser estudiadas: reto laboral, recompensas en el trabajo, condiciones laborales, trabajo en equipo; en relación a la rotación de los empleados fueron consideradas los aportes de (Chiavenato, 1990), de los cuales se definieron en: proceso de selección y capacitación, desempeño de personal. En relación a esta investigación se logró definir, con la prueba de hipótesis, que hay una relación inversa entre la satisfacción laboral y rotación de personal, la

cual tiene influencia significativa sobre lo que decide el empleado en si abandona o no, la empresa. Recomendándose establecer algunos puntos de control en la satisfacción de los empleados con la intención de lograr reducir el índice de rotación de personal.

- Ccollana, Y. (2015). En la investigación titulada: **“Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Martín de Porras. Lima.

Se concluye que la rotación de personal y el absentismo laboral guardan una estrecha relación con la productividad laboral. También que la rotación del personal en el año 2010 fue moderada, en relación al absentismo laboral en el año 2010, se considera que fue normal. Para finalizar se estableció que la productividad laboral logró presentar un crecimiento significativo en los meses del año 2010. Concluyéndose que hay relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los empleados en la empresa Ángeles Eventos en el 2010, si es significativa.

- Lescano, G., Villavicencio, J. y Brancacho, A. (2015). En la investigación titulada: **“Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia – Lima, 2014”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Se concluye que la investigación fue de tipo descriptiva /correlacional, la muestra en estudio estuvo constituida por 221 empleados administrativos de la municipalidad, el estudio estuvo orientado a conocer si existe relación entre la satisfacción laboral con la rotación de empleados. Aplicándose un cuestionario el cual fue estructurado con 24 preguntas todas cerradas, para medir la satisfacción laboral y 26 preguntas en relación a la rotación de personal. Los resultados

logrados utilizando la técnica de la observación, por medio de la prueba estadística Rho de Spearman considerando un nivel de significación de 0.05, llegándose a concluir que, hay una relación significativa entre las variables del estudio como son la satisfacción laboral y la rotación de personal.

- Herbert, R. y Sánchez, M (2013). 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 2013”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego. Trujillo. Llegándose a concluir que hay una relación inversa entre la rotación de personal y la productividad; pero también se aprecia que con la rentabilidad hay una relación directa. Determinándose además que el principal problema que enfrenta esta institución es la rotación del personal de empleados; motivo fundamental por el cual los aspectos como la rentabilidad y productividad presenten dificultades en el manejo en los últimos años de la institución. Para finalizar, en relación a lo estudiado se determinaron algunas soluciones a la problemática planteada, estableciéndose como solución un programa para retener al talento humano en la empresa, con el cual se pretende minimizar el problema de la alarmante rotación de personal y con ello tratar de fidelizar a los empleados y no generar con ello un fenómeno de pérdida de valor rentable y productivo.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:**

- Villanueva, S. (2018). En la investigación titulada: **“La rotación de personal en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

Llegándose a concluir que es importante conocer que la rotación de empleados es un fenómeno propio de todas las organizaciones, pero se debe de considerar algunas de acción a ser utilizadas, para que los empleados logren desarrollar sus actividades de forma objetiva en un ambiente grato de trabajo, teniendo en cuenta en todo momento la misión y visión de la empresa. La investigación se desarrolló en un ambiente objetivo, para ello se consideró una población de 60 empleados de la entidad pública, aplicando una encuesta de 10 preguntas todas ellas con alternativas de respuestas cerradas. Concluyendo que la rotación tiene incidencia fundamental en el comportamiento laboral en la entidad Policial de Ica.

- Huamani, L. (2017). En la investigación titulada: ***“El proceso de reclutamiento y selección y su incidencia en la rotación de personal en la empresa contratista Los Magníficos S.A.C Caraveli, Arequipa, 2017.”*** (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

Llegándose a concluir que hay una incidencia directa y significativa entre lo que es el reclutamiento, selección y rotación de personal, en la entidad contratista Los Magníficos S.A.C. Estableciéndose que el 48.8% de los empleados encuestados estima la importancia del reclutamiento y selección los empleados, a su vez un 41.7% estima la importancia de este tema, y ellas se encuentran de acuerdo que este aspecto incide en la rotación de los empleados en esta empresa.

- Ramírez, J. (2017). En la investigación titulada: ***“Rotación del personal y su relación con el desempeño laboral del personal de atención al cliente de la empresa Roky’s en el la ciudad de Ica, Año 2017”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Luis Gonzaga. Ica.

Se llegó a la conclusión que en el levantamiento de la información se empleó la encuesta, la que fue aplicada a los 26 trabajadores, considerados en la muestra, utilizándose el método censal; datos que fueron ingresados al programa SPSS 22, llegándose a aplicar la prueba del alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad como instrumento, realizándose además las pruebas paramétricas y con ello lograr la contrastación de la hipótesis en estudio, lográndose un resultado: no paramétrico, no normal y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

- Valle, L. (2016). En la tesis titulada: “**Relación del capital humano en la rotación de personal, en la empresa Pizza Hut en el Centro Comercial Plaza el Sol, ciudad de Ica, periodo 2016**”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

Llegándose a concluir que hay una relación importante entre lo que es el entrenamiento y desarrollo de las capacidades y la rotación del personal, en la empresa en estudio. Aplicándose la prueba estadística denominada chi cuadrado, lográndose obtener un valor de 0,004 que al ser menor que  $p=0.05$  se procede a aceptar la hipótesis en estudio. También que el 46.7% de los participantes estima que está totalmente de acuerdo que es importante el entrenamiento y desarrollo de habilidades en el trabajo para lograr evitar la rotación de personal en la institución, y un 46.7% dice estar de acuerdo con esta concepción.

- Pérez, J (2014). En la tesis titulada: “**Satisfacción laboral y la rotación de personal en los trabajadores de una empresa retail en ciudad de Ica, 2014**”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Ica.

Se determinó una correlación significativa entre la Satisfacción en el trabajo y la Rotación de personal, lo que indica que las variables se

hallan en un nivel bajo de correlación. Además, se puede estimar que hay un grado de baja correlación negativa entre las variables; condiciones laborales y la rotación de personal ( $r = -,108$ ), además las variables beneficios laborales y rotación de personal muestran una baja correlación negativa ( $r = -, 033$ ). Las variables Políticas administrativas y rotación de personal presentan una moderada correlación ( $r = ,055$ ). Además, las variables Desarrollo y rotación de personal guardan un nivel muy bajo ( $r = ,157$ ).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. ROTACIÓN DE PERSONAL:**

Monsálvez., S. (2018). Es un concepto muy importante en el ámbito empresarial. Se trata de la situación en la que una persona trabajadora llega a la empresa y tras un corto periodo de tiempo se marcha. Hay puestos en las organizaciones que sufren esta situación constantemente, debido a que las personas que los ocupan suelen abandonarlo al poco tiempo, ya sea porque encuentran un trabajo mejor o bien porque son desplazadas o cambiadas de puesto.

En este sentido, la rotación de personal es un concepto que tiene importantes repercusiones en la organización. Si en tu empresa se produce esta situación debes analizar los factores que influyen en ello y cómo puedes controlarlos para reducir el impacto.

Riquelme, M. (2018). El término se usa para referirse al cambio de colaboradores en una organización. Constantemente los colaboradores rotan en el momento en que algún empleado se retira de la organización, al ser despedido o por renuncia y el mismo debe ser

reemplazado por otra persona para cubra sus puestos y asuma sus funciones y responsabilidades.

De tal manera que cuando se va un empleado, se incrementa el nivel de rotación en la organización. En el ámbito administrativo y empresarial representa un concepto muy importante, trata el paso de un empleado por la institución, desde el momento en que llega y tras un cierto tiempo se marcha. Es una medida del tiempo de permanencia en la que los empleados de la empresa y la recurrencia con la que deben ser cambiados.

#### **2.2.1.1. LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y LA IMPORTANCIA EN LA EMPRESA**

Según Outsourcingdenomina.com (2017). El costo que genera la rotación y el no ser puntuales en las organizaciones son fundamentales para tener en cuenta. La administración del tiempo tiene un significado importante como el mejor y mayor control de la productividad en la empresa. La mayoría de las oportunidades se tiende a subestimar la rotación de personal y la nómina te advierte todos los puntos deficientes de una empresa en relación a la rotación y el mal uso del tiempo:

**A. Pérdida de cohesión del equipo de trabajo:** Un colaborador que se retira de la empresa tiene influencia importante en la productividad de la empresa, cuando pierdes a algún colaborador que se sabe cómo se desempeña en la empresa incluso se puede perder contactos y algunos clientes.



- B. Reclutamiento:** Empezar nuevamente, se puede convertir en una nueva oportunidad al lograr contratar algunas herramientas del Outsourcing que les permita el acceso a la empresa un personal adecuado en relación a sus requerimientos.
- C. Capacitación:** Implica un desembolso de nuevo sueldo a las personas que capacitan y el asumir el costo de los materiales, para que un nuevo empleado conozca las nuevas funciones que desempeñará en la empresa.
- D. Adaptación y desempeño:** Un proceso de adaptación de personal trae consigo algunas fallas y el desempeño laboral se va incrementando mediante la práctica y la experiencia que se adquiere.
- E. Contratando de nuevo:** El ingresar un nuevo empleado en la empresa logra generar gastos administrativos en la nómina de personal.
- F. Efectos dentro de los servicios:** Se podría reducir las ventas en la empresa producto de este proceso.

#### **2.2.1.2. TIPOS DE ROTACIÓN DE PERSONAL**

Para Mayhew, R. (2018). A primera impresión la rotación de empleados conlleva un aspecto negativo, una obligación que se asocia a la necesidad o la obligación de reducir la rotación de cualquier manera. Pero hay que tener en cuenta que existen diversos tipos de rotación y no todas ellas logran ser negativas y perjudiciales para la empresa. Ella se logra producir por una

variedad de motivos, y se pueden apreciar desde la culminación del vínculo laboral por los resultados deficientes hasta la salida de los empleados más eficientes que presentan su renuncia después de que apoyan al crecimiento de la empresa a niveles deseados y sostenibles.

**A. Involuntaria:** La rotación involuntaria se da cuando los dueños de las empresas despiden a un empleado o solicitan al empleado que presente su renuncia. A este aspecto se le considera como rotación voluntaria. Entonces, la decisión primera es concretar una rotación involuntaria. Cuando los colaboradores son despedidos por violentar las políticas de la empresa, un deficiente rendimiento o no cumplir con los objetivos, esta partida es considerada como involuntaria.

**B. Voluntaria:** Ella se da cuando los empleados se retiran por voluntad propia. Ellos presentan su renuncia, se logran jubilar o simplemente dejan la empresa por otras razones. Los entendidos en gestión de recursos humanos conceptualizan la deserción laboral como una disminución de la fuerza laboral por las salidas voluntarias. La diferencia entre estos dos conceptos es que dueños de las empresas no sustituyen a los empleados que dejan en virtud de desgaste. Si bien puede haber algunos casos de rotación voluntaria si los empleados no están satisfechos, un número importante de empleados logran renunciar por motivos ajenos a las condiciones de trabajo.

**C. Positiva:** La rotación deseable se da cuando las experiencias logran cambiar la fuerza laboral debido a que los nuevos ingresantes aportan ideas y nuevas perspectivas

a la empresa, reemplazan a los trabajadores que fueron despedidos por bajo rendimiento. El ingreso de nuevos empleados en la empresa puede lograr dinamizar el entorno laboral, la productividad y lograr impulsar la rentabilidad. Los dueños de la empresa en un inicio pueden ser aprensivos acerca de este tipo de cifra de rotación.

**D. Negativa:** Ella se conoce como indeseable. Se da cuando los empleados se retiran de la empresa bajo diversas circunstancias, tales como despido injustificado sugerido, el éxodo masivo de trabajadores descontentos o los conflictos de trabajo.

### 2.2.1.3. BENEFICIOS DE LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

Para Factorialhr.es (2018). Nos da un alcance de algunas de las causas recurrentes que logran ocasionar la rotación de personal y algunas pautas para lograr reducirlas:

**A. No poder desarrollarse dentro de la empresa:** A ningún empleado le gustaría sentir que se encuentra estancado en su vida personal ni profesional, todos los empleados persiguen lograr objetivos personales y en la empresa y sentirse que es valorado y que su aporte es fundamental para el desarrollo de la empresa.

**B. El sueldo no es el adecuado:** La mayoría de veces no se podrá competir en remuneraciones con las demás empresas del entorno. En estas situaciones se tiene que hacer el intento y lograr complementar lo que les ofrecen a

posibles candidatos para generar una expectativa laboral adecuada. Se debe procurar que la remuneración no esté muy alejada de lo que ofrece la mayoría de las empresas para un empleo similar con responsabilidades casi idénticas y se debe mejorar el sueldo sin lograr incrementar los costes de empresa mediante una retribución flexible

**C. Mala gestión interna:** Las empresas poseen un sistema jerárquico en su organización, este sistema empleado es positivo para lograr determinar quién depende de quien, y determinar los aspectos de autoridad y responsabilidad. De lo que se trata es que quede sumamente claro todas aquellas tareas que cada empleado tiene que desarrollar y determinar quién responde ante quien y quien tiene que supervisar el trabajo de cada empleado.

**D. Un mal clima laboral:** Cuando una empresa tiene muchas dificultades entre el personal que labora en ella, este es el camino más lineal al retiro de los empleados de la empresa. A ningún empleado le agrada laborar cotidianamente en un ambiente en el cual no se sienta cómodo, entonces la probabilidad que el empleado se marche es sumamente alta. Entonces, no es que se deba de generar un ambiente agradable en la empresa, pero sí de fidelizar a los empleados, que ellos sientan que son parte importante de la empresa y sientan que el ambiente es bueno y cómodo para trabajar y desarrollar sus funciones a plenitud. Es necesario tener presente que el empleado pasa gran parte de su vida laborando en la empresa y tener un ambiente hostil no sería conveniente para su desarrollo personal y profesional.

- E. Objetivos diferentes:** Un empleado labora por el sueldo que percibe, pero ello no es la única fuente de motivación. Existen otras más y además de algunos estímulos que le harán sentirse bien en la empresa. Una de ellas es el compartir una visión en común con el equipo de trabajo, además de la identificación con la empresa y el compromiso que se genere, serán fundamentales para su desarrollo.
- F. Un mal proceso de reclutamiento:** La selección de un buen candidato para cubrir un puesto es algo fundamental, no sólo seleccionar a alguien en función a su currículum brillante. Entonces, un candidato poseerá las habilidades y competencias adecuadas para desarrollarse en su puesto de trabajo, pero además es importante que ella se sincronice con el perfil y la cultura empresarial; no servirá de nada si el candidato es brillante si personalmente no logra encajar en la cultura de la empresa y familiarizarse con los valores de la empresa.
- G. Disminución productiva:** Una baja en la productividad de los colaboradores constituye una de las causas fundamentales. El cubrir una posición laboral siempre constituirá una mayor carga de trabajo para el resto de los integrantes de la empresa, el dejar tareas sin realizarse o que ellas no se ejecuten de la manera más adecuada. Ello se agrava cuando ya se haya contratado a un nuevo colaborador para el puesto de trabajo, él va a requerir un periodo de adaptación al trabajo, y no podrá aportar de manera productiva desde el inicio todo lo que puede y

debería de aportar, y el sistema organizacional se vería perjudicado.

- H. Equipos cambiantes:** A raíz de la cantidad importante de horas de trabajo que se pasan en la empresa, los empleados terminan como una familia a la par para los mismos. Ello hace que lo que pase en el interior de la empresa genere un importante impacto emocional en el conjunto de los empleados. El hecho de vivir despidos y cambios con frecuencia en el personal no es la mejor manera de crear un clima de trabajo sano y el de generar una cultura organizacional adecuada.
  
- I. Employer Branding de la empresa:** El constituirse como una empresa que logre ofrecer condiciones de trabajo optimas en la que los colaboradores quedan satisfechos, genera un buen employer branding. Entonces, un colaborador que está conforme en su centro laboral se convertirá en un buen imán para poder atraer y retener al mejor talento humano en la empresa.
  
- J. Costos de la rotación de personal:** Los costos que se asocian a la rotación de empleados en la empresa también se pueden cuantificar y ellos tienen un impacto económico para la organización. La baja en la productividad que se mencionó con anterioridad, la creciente necesidad de lograr formar nuevos empleados y algunos otros aspectos, incrementan unos costos que no se permitirían dejar que se den en la empresa.

#### 2.2.1.4. ROTACIÓN DEL PERSONAL: VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Los Recursos humanos.com (2019). Esta rotación en una empresa puede ser alta, media o baja. Con frecuencia las empresas que tienen éxito mantienen una rotación media en su personal. Teniendo en cuenta el ambiente externo e interno de la empresa, la rotación alta o baja presenta algunas ventajas y desventajas.

**A. Ventajas de la alta rotación:** En un ambiente externo de la empresa de crisis económica, una caída en los precios, una recesión, una estanflación, una baja en el consumo del producto, esta alta rotación propicia una reducción de los costos y un equilibrio en la balanza económica de la empresa para poder continuar con sus actividades, en la mayoría de veces con la intención de evitar la quiebra de la empresa. Todos los empleados que renuncian a la empresa permiten un ahorro en los costos que se generan por indemnización a la empresa en apuros y quienes son despedidos forman parte de un plan ajuste y reestructuración pensando en las cuentas en el mediano plazo. En estas situaciones es cuando la alta rotación nos ayuda a salir de la dificultad. Entonces la alta rotación nos puede ayudar a la eliminación de puestos y de reducir la modificación de la estructura de la empresa con la intención de hacerla más flexible y que ella se logre adaptar a los nuevos y constantes cambios.

Entonces es posible que se desarrollen los planes de carrera que se puedan cumplir, el clima interior de la empresa es conveniente y en muchas ocasiones forma

parte de excelente gestión de personal. Las organizaciones con una baja rotación tienden a retener a los empleados y aquellos que no están satisfechos o tienen un deficiente desempeño se van de la empresa.

**B. Desventajas de la alta rotación:** Cuando en el ambiente empresarial intervienen algunos factores como los económicos, los políticos estables en el tiempo, cuando la situación económica de la organización es buena o regular, la alta rotación de empleados podrá afectar el resultado del negocio y es un síntoma negativo de la inestabilidad. Con frecuencia la alta rotación se origina debido a la deficiente conformidad con el trabajo de los empleados o también por deficiente gestión empresarial. El aspecto más negativo es el incremento en los costos laborales, debido a que los empleados que se retiran de la empresa tienen que ser sustituidos. Ello genera gastos, energías y tiempo que se asignan al reclutamiento y la asignación de esos nuevos empleados y las pérdidas en los recursos que se invirtieron en la formación de todos aquellos que se fueron antes de lo esperado.

En estas circunstancias de crisis económica en el nivel país es cuando los empleados desean quedarse con sus puestos de trabajo. Entonces la mayor parte de las empresas, cuando la crisis se alarga en el tiempo, afecta las economías internas, y los directivos de recursos humanos desean que se den las renuncias de los empleados. Y cuando no se da ello, los comités directivos deciden realizar un plan de ajustes y llaman a los gerentes de cada área de trabajo para que les brinden una relación de empleados o los puestos de trabajo de los



cuales se podría prescindir. En muchas ocasiones tiene que ver con un perfil del empleado, o de algunas funciones que en momentos de crisis no tiene sentido desarrollarlas.

En entornos normales, tener una bajísima rotación puede constituir una desventaja para que posibles empleados jóvenes aprecien y se involucren en un desarrollo de carrera a largo plazo. Empresas con jefes y gerentes jóvenes, en el rango 30 y 45 años que tienen una vida laboral larga y están muy cómodos sus puestos. En este contexto, este hecho puede ser una desventaja al momento de querer retener jóvenes profesionales o recién egresados, cuando por ejemplo las políticas de la empresa nos piden unos 15 años de antigüedad en la empresa para lograr ser gerente, este periodo de tiempo puede ser visto como muy lejano por los gerentes jóvenes.

#### **2.2.1.5. ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA**

Aquellos puestos de trabajo que generalmente son copados por diferentes empleados, logran generar en los clientes una baja identificación con la empresa. Es frecuente oír que cuando se da una excesiva “rotación de personal” en una organización, se debe a que ella no se está gerenciando como se debe o no se está manejando como debería ser y, peor aún, esta circunstancia tendrá un efecto totalmente negativo tanto en la empresa como en sus clientes.

Entonces cuando se habla de rotación de empleados nos estamos refiriendo a la salida de los empleados de una

empresa por diferentes factores y/o motivos, entre ellas por renuncias o despidos, y esos puestos son ocupados por diferentes empleados en un periodo de tiempo determinado.

La primera, la no adecuada contratación de los empleados, debido a que la empresa no logra seleccionar a la persona adecuada para el puesto y ello origina que sea reemplazado. La segunda, se da en las condiciones laborales, que se relacionan con el estilo de liderazgo utilizado por los directivos, la infraestructura, los beneficios, la línea de carrera, entre otros factores.

En consecuencia, esta situación origina consecuencias que no son positivas para la empresa, las cuales son:

**A. Económicas:** Se podría proceder a la cancelación de los acuerdos legales cuando se finaliza la relación laboral entre la empresa y el empleado. En otros casos, las empresas no podrían tener este presupuesto y ella debería realizar un desembolso que no estaba estipulado con anterioridad.

**B. Proceso de aprendizaje:** El empleado que llega a la empresa tendrá que completar un proceso de aprendizaje que guarde relación al cargo que ocupa, lo que podría originar semanas o meses. En tal caso, la empresa tendrá que asumir las falencias de su nuevo empleado, lo que afecta de manera negativa las finanzas de la empresa.

**C. Incidencia en el servicio al cliente:** El empleado nuevo tendrá que tomarse un tiempo prudente para conocer bien a

los clientes, los procedimientos internos, las políticas de la empresa. Si los puestos de trabajo tienden a rotar demasiado, el impacto en los clientes se dará en cualquier momento.

**D. Incidencia en la fidelidad de los clientes:** Cuando se dan reclamos por los cambios constantes en el personal, ello puede provocar que algunos clientes no se identifiquen con la organización, porque no se ha logrado generar el vínculo con aquellos que los atienden.

Se dice que se puede dar un buen servicio si se logra mantener relaciones adecuadas con los clientes y los empleados de la empresa, dando un tiempo prudente a la construcción y el fortalecimiento de aquellas relaciones entre ambas partes interesadas.

#### **2.2.1.6. INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL**

Customertop.com (2018). Los aspectos que son capaces de lograr influenciar en el clima organizacional se manifiestan en la conducta de los empleados, además se hallan en la dependencia de sus relaciones y el desempeño en el trabajo. Por estas razones, es relevante generar un equilibrio laboral. Lográndose garantizar un equipo con la capacidad de lograr los resultados estimados para el buen desarrollo laboral. Y entre ellos tenemos:

**A. Falta de comunicación entre la empresa y los empleados:** La escasa comunicación vertical y horizontal se

da por la falta de información orientada a los empleados teniendo en cuenta los cambios o modificaciones que se dan en la empresa. El conocer la situación de la empresa por parte de los colaboradores es importante entre estos, porque es un síntoma de confianza en la empresa.

**B. Falta de reconocimiento del trabajo por parte de la empresa:** En la mayoría de las ocasiones se hace referencia a los errores de los empleados. Ello deja en un segundo plano las deficiencias de reconocimiento cuando se desarrolla las labores de calidad. Reconociendo y el premiar las actividades positivas de los colaboradores logra un aumento en la motivación de los colaboradores. También, el empleado se sentirá cómodo y desarrollará su trabajo con más ganas aportando a un clima o ambiente de trabajo más estable.

#### **2.2.1.7. DIMENSIONES DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL**

Según [Emprendepyme.com](http://Emprendepyme.com) (2015). Establece algunas dimensiones de la rotación del personal para una mejor comprensión y estudio de esta variable.

**A. Organización empresarial:** Este concepto hace referencia a un equilibrio en los recursos y las funciones específicas con la intención de satisfacer los objetivos de la institución.

**B. Autonomía laboral:** Se refiere a la libertad que se le otorga al empleado para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa.

**C. Comunicación y cohesión laboral:** Es la forma de comunicar, y se relaciona con aquella fuerza impositiva de las normas establecidas.

**D. Presión laboral:** Es una constante atención por el logro de los resultados esperados e inclusive se relaciona con el logro del éxito en el trabajo, teniendo en cuenta algunos aspectos que originan la tensión diaria en el trabajo.

## **2.2.2. GESTIÓN DE VENTAS**

### **2.2.2.1. CONCEPTO DE GESTIÓN DE VENTAS**

Según Molina, G. (2016). Cuando se refiere a la función comercial de una organización, lo que se nos viene a la memoria, es una relación de intercambio del negocio con sus clientes y entorno empresarial, entonces una función importante de intercambio, en todo tipo de empresa, es lo que llegamos a conocer como gestión de ventas.

Según Gestiondeventas.com (2018). Esta gestión se interesa en la dirección del personal de ventas y de aquellas operaciones de mercadotecnia de una empresa. Además de aquellas funciones de intercambio entre los clientes y la empresa a través del cambio de un producto o servicio por una cantidad de dinero.

### **2.2.2.2. ¿QUÉ SON LOS OBJETIVOS DE VENTAS?**

Emprendepyme.net (2016). En la definición de los propósitos de las ventas y de mercadotecnia ellos deben tener algunas

características centrales, como, el ser lo más específicos y cuantificables posibles. También ellos deben ser alcanzables, definidos para un plazo de tiempo específico, ser resultado de una interacción o por consenso y no es recomendados que ellos sean impuestos a título personal y deben de lograr la motivación de la fuerza de ventas. En los inicios de una empresa o al tener que lanzar un nuevo producto al mercado, es importante que se definan los objetivos de ventas realizables que permitan en líneas generales la viabilidad del negocio.

En el establecimiento de los objetivos de ventas se debe tener en consideración la misión de la organización. Su formulación está orientada al logro de los objetivos de venta y sobre todo la imperiosa necesidad de un incremento en la facturación de la empresa. Para ello, existen dos caminos a transitar; bien incrementar el número de productos que son vendidos a los clientes, o también aumentar el número de clientes. Estas dos posibilidades se complementan entre sí.

Los que son formulados para lograr el incremento de las ventas se definen de muchas maneras, que, simplificando, lo que buscan es aumentar las ventas totales en un periodo concreto. En la situación que requiera incrementar el número de los clientes, los propósitos pueden incluir, junto a lo anterior, que se efectivicen las ventas a un determinado grupo de clientes nuevos, o a un determinado número de clientes para cada tipo en que hayamos segmentado el mercado.

Cuando se definan los objetivos de ventas teniendo en cuenta los productos, estos tendrán que cuantificarse los

objetivos por cada producto, también los objetivos de venta de los nuevos productos. Para tal caso sería conveniente o útil incentivar la compra a través de algunas promociones o descuentos.

Además, se podrán fijar los objetivos de venta cruzada o up-selling, de tal manera que se aproveche la decisión de compra del cliente con la intención de recomendarle algunos productos complementarios, en los cuales seguramente él se interese. Esta práctica nos permite potenciar el objetivo esencial el cual es el de incrementar los niveles de ventas sin demasiado esfuerzo por parte del personal de la empresa.

En la definición de los resultados de las ventas, se tendrá que configurar el denominado plan de acción que tiene por objetivo definir las estrategias para lograrlos.

### **2.2.2.3. PROCESOS DE VENTA**

Según Supply, Ch. (2016). El proceso de venta en el comercio exterior no es diferente a los que se realizan en el mercado local. Sí se requiere señalar una diferencia importante, entre el B2B y el B2C, debido que no es lo mismo dirigir los procesos de venta al consumidor final que hacerlo a otras empresas: los objetivos son diferentes y, con ellos, también las estrategias son distintas y ellas afectan a cada una de las etapas de este proceso.

Los procesos de venta tendrán que estimarse desde el punto de vista sistémico y se basa en una serie de pasos a

través de los que un equipo comercial logra cerrar sus tratos, y aumentar los márgenes de utilidad y con ello lograr más ventas a través de referencias.

En cada etapa de los procesos de venta de la empresa hay un período en el desarrollo de compra de los clientes, entonces se considera que:

- A. Identificación de la necesidad:** En la situación más temprana del viaje del cliente, los procesos de venta se deben orientar en ser encontrados y, una vez el cliente potencial realice el primer contacto con la empresa en la búsqueda, tiene que asegurarse de estar cualificado para lograr captar su interés.
- B. Búsqueda de soluciones:** En esta etapa el cliente ya avanzó a la búsqueda de algunas respuestas a sus preguntas, estos procesos tienen que ponerse como meta la creación de un vínculo. En esta etapa, su apertura y visión son fundamentales, así como un estudio de las opciones.
- C. Decisión de compra:** El ciclo de compra del cliente está a punto de finalizar y es momento de aplicar todas las habilidades comerciales y de negociación para cerrar la venta.
- D. Evaluación de la experiencia:** La compra cerrada no es el punto final a los procesos de las ventas que, especialmente en el B2B, ponen el foco en el largo plazo. La capacidad en lograr garantizar la máxima satisfacción



del consumidor, es lograr desarrollar una relación con él y que no se deje de aportar valor, para lograr fortalecer ese vínculo son la esencia para nuevas ventas futuras.

Para cualquier empresa que quiera desarrollarse y crecer en base al trabajo de la fuerza de ventas, es importante desarrollar un enfoque sistémico del proceso de ventas, así como tener a la mano las herramientas deseables para el desarrollo del trabajo. Estas dos bases nos garantizan que:

- A.** Se establezcan claros los objetivos, en lo referente a los clientes y sus segmentos, así como en lo referente a la empresa en su conjunto.
- B.** No existen limitaciones provocadas por falta de medios suficientes o por desconocimiento de cómo emplear las herramientas al alcance de los agentes de ventas.

#### **2.2.2.4. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE VENTAS**

Steve, G. (2018). Esta gestión es uno de los factores claves que deben practicar los negocios basados en las ventas. Es la formación y la gestión de un equipo de ventas y el seguimiento y notificación de las ventas de la empresa. Es fundamental para una empresa, porque sin los principios básicos de la gestión de ventas utilizados adecuadamente no se pueden incrementar las ventas de la empresa.

- A. Fijación de meta:** Con la intención de poder lograr los objetivos de ventas, la empresa necesita establecer las metas de ventas a alcanzar por el personal. Ello constituye

que una empresa alcance y logre mantener el crecimiento es aumentar sus niveles de ventas. Los directores de ventas pueden estipular las metas de ventas que promuevan el crecimiento y que ellas sean alcanzables por el personal. La mayoría de directores utilizan bonos en efectivo u otros incentivos para motivar al personal a que alcancen los objetivos.

- B. Seguimiento:** Esta gestión permite a la dirección realizar un seguimiento de las ventas generales de la organización, y también las ventas personales. Utilizando el seguimiento de las ventas, los directivos tienen la capacidad de saber si la empresa está rumbo al cumplimiento de sus objetivos o si los integrantes del equipo de ventas no están produciendo las ventas esperadas.
  
- C. Reportar:** Utilizando esta gestión, una empresa tiene la capacidad para emitir informes de las ventas que se pudieran usar en el seguimiento del rendimiento de la fuerza de ventas en diferentes períodos de tiempo. Por ejemplo, puedes usar los informes de ventas para comparar las ventas de la empresa en diferentes años durante el mismo período. Los informes de ventas pueden determinar la dirección que la empresa debe tomar en base a los resultados.
  
- D. Sistema de ventas:** En el crecimiento de la empresa, puede ser más difícil de controlar y administrar el proceso de ventas sin un sistema en su lugar. Esta gestión en las ventas nos ofrece a las empresas un sistema para entrenar y manejar a los empleados al tiempo que agiliza el proceso de venta desde el empleado de ventas individual hasta el cliente.

### 2.2.2.5. LA FUERZA DE VENTAS

Según Ciclog.blogspot.com (2011). Constituyen el conjunto de recursos (humanos o materiales) que están orientadas directamente a tareas relacionadas con ella. La disciplina administrativa encargada de organizar todos los recursos es la dirección de ventas; entonces, la dirección de ventas se dedicará a definir la función y los resultados a alcanzar por la fuerza de ventas, creando el plan de ventas e implementándolo, seleccionando a las personas idóneas para el equipo, formarlas, remunerarlas, ofrecerles incentivos, controlarlas y adoptar las medidas de reconducción necesarias para la consecución del objetivo.

Su función es demasiado compleja y entre las cuales tenemos las siguientes:

- La primera de dichas funciones es la de la venta propiamente dicha, es decir, la comunicación de las características y ventajas de utilización del producto y la obtención de pedidos.
- La segunda función orientada a mantener y desarrollar las relaciones con los clientes y en mejorar la imagen y posición de la empresa ante ellos.
- La tercera función es la de recoger información y transmitirla a su central. Persona que vende está en la capacidad de detectar las acciones que está llevando a cabo la competencia, y ellos deben de informar sobre lo que piensan sus clientes, los problemas que presentan los productos o los servicios, las perspectivas que tiene el producto en el futuro en el mercado, etc.

El propósito importante de la fuerza de ventas es precisamente conseguir ventas, obtener pedidos, y probablemente éste sea el caso de la mayoría de las empresas. Es así que, la capacitación que se le dé al personal de ventas, y el perfil de persona que se buscaría en el reclutamiento de dicho personal irían encaminado a identificar y formar a las personas idóneas para relacionarse con los clientes, ofrecer y promocionar adecuadamente los productos de la compañía, y conseguir resultados a corto plazo en forma de pedidos. Entonces este tipo de vendedor no sería el ideal para una empresa que se oriente al marketing, en la que se esperaría que los vendedores estuviesen más enfocados a obtener, no tanto ventas como beneficios.

#### **2.2.2.6. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE VENTAS**

Según Cortiñas, J. (2016). Este autor establece algunas dimensiones para una mejor comprensión de la gestión de ventas:

- A. Planificación de las ventas:** Es una herramienta que sirve para tener conocimiento en todo instante la situación de una empresa, en función de la productividad, al lograr la comprobación si se ha logrado alcanzar o no las diversas estimaciones de ventas hechas para diferentes periodos de tiempo y de condiciones de mercado. Cortiñas, J. (2016).
  
- B. Contratación de personal:** Es la ejecución de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene entre las partes que intervienen, que con frecuencia son el empleador y el empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una

remuneración que esta estipulada en el contrato. Cortiñas, J. (2016).

**C. Capacitación del equipo:** Es un conjunto de funciones didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que están orientadas a una ampliación de los conocimientos, destrezas y aptitudes de los empleados. Cortiñas, J. (2016).

**D. Ambiente laboral:** Es el medio físico y psicológico en el que se desarrolla el trabajo a diario. Cortiñas, J. (2016).

### 2.2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **ACTIVIDADES DE UN PROCESO:** Son operaciones o pasos, que guardan relación entre ellos, y que logran desarrollar los empleados en un proceso para lograr algún bien o un servicio.
- **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS:** Es un proceso que nos permite el desarrollo de las capacidades de los empleados para que ellos puedan lograr la máxima satisfacción en el desarrollo de su trabajo.
- **ÁMBITO DE ACCIÓN:** Constituye un campo de acción en el que se mueven uno o más procesos de trabajo y se predeterminan por el tiempo, espacio, insumos, participantes y resultados.
- **ASESORAR:** Es la recomendación de un camino a seguir o el de lograr ofrecer una opinión teniendo en cuenta el conocimiento especializado.

- **ASIGNACIÓN:** Es un acto mediante el cual se ubica un nuevo puesto en el cargo y clase correspondientes.
- **AUTONOMÍA:** Es la capacidad para tomar decisiones, con plenitud de conciencia, con convicción y en base al fundamento del compromiso y de la responsabilidad en hacerlo.
- **AUTORIZAR:** Es delegar autoridad, poder a una persona para permitir, aprobar o sancionar algunos actos en la empresa.
- **CAPACITAR:** Consiste en la preparación del personal para que desarrolle una conducta en el trabajo, y logre brindar la instrucción especializada sobre los diferentes procedimientos para el desarrollo del trabajo.
- **COLABORAR:** Consiste en cooperar oportunamente con los compañeros del trabajo y dedicar algunos espacios libres a lograr esa cooperación con ellos.
- **CONOCIMIENTO:** Es el saber de una disciplina o un campo de actividad.
- **CONTROL:** Acto de registrar la medición de los resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinados.
- **EFICACIA:** Esta orientado al logro de los objetivos o metas, por unidad de tiempo, en relación a lo planeado y del efecto deseado.
- **EFICIENCIA:** Está orientado a la reducción de los costos de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo.

- **EJECUCIÓN:** Función concerniente a la realización de acciones con fundamento en las políticas y dentro de los límites establecidos por la administración para el logro de los objetivos preestablecidos.
  
- **ESTRATEGIA:** Es un curso de acción regulable que abarca un conjunto de reglas que logran asegurar una decisión óptima en cada momento.
  
- **EXPERIENCIA EN LABORES RELACIONADAS CON EL PUESTO:** Esta experiencia se relaciona de manera directa con las tareas de un puesto de trabajo específico.
  
- **EXPERIENCIA:** Es el conocimiento que se logra adquirir con la práctica y el desempeño de una determinada actividad en tiempo específico.
  
- **GESTIÓN DE VENTAS:** Esta gestión logra involucrar diferentes procesos; que van desde el desarrollo de productos, el diseño de las políticas de los precios, el servicio al cliente, el desarrollo del marketing, orientado a que el negocio logre crecer y logre mayores beneficios.
  
- **HABILIDAD:** Es el talento y la aptitud que se necesita para desarrollar con precisión una o varias actividades.
  
- **MOTIVACIÓN:** Constituye la función que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta lograr la meta u objetivo establecido.

- **NEGOCIACIÓN:** Es un proceso de interacción mediante el cual dos o más actores, en una situación de interdependencia y con intereses en conflicto, buscan lograr la maximización de sus beneficios.
- **ORIENTAR:** Consiste en informar a una o varias personas sobre la manera más adecuada para resolver algún asunto o lograr un objetivo establecido.
- **PARTICIPACIÓN:** Intervención física, mental y emocional de una persona, que contribuye responsablemente en la solución de algún asunto o en el logro de los resultados establecidos.
- **PLANIFICACIÓN:** Proceso pensado y sistemático, orientado a prever, organizar y dar uso a los recursos que son escasos, para el logro de los objetivos y metas en un tiempo y espacio determinados.
- **POLIFUNCIONALIDAD:** Es una habilidad que es desarrollada por los miembros de un área de trabajo para ejecutar partes o la totalidad de un proceso o proyecto.
- **POLÍTICAS:** Son reglas de carácter general que guían el pensamiento de las personas en la toma de decisiones.
- **PROCESO:** Se refiere a las actividades orientadas a la transformación de insumos para la obtención de un producto.
- **ROTACIÓN DE PERSONAL:** Se da cuando trabajadores se van de la compañía y que ellos son reemplazados por otros para cubrir sus puestos de trabajo.



- **ROTACIÓN VOLUNTARIA:** Tiene lugar cuando son los propios empleados los que renuncian al puesto de trabajo.
- **ROTACIÓN INVOLUNTARIA:** Como su propio nombre indica, se realiza sin que se cuente con el deseo del empleado.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL:**

Existe incidencia significativa entre la rotación de personal y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

##### **3.1.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS:**

###### **Hipótesis secundaria 1:**

Existe incidencia significativa entre la organización empresarial y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

###### **Hipótesis secundaria 2:**

Existe incidencia significativa entre la autonomía laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

###### **Hipótesis secundaria 3:**

Existe incidencia significativa entre la comunicación y cohesión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**Hipótesis secundaria 4:**

Existe incidencia significativa entre la presión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

## 3.2. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.2.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	Esta referido al tiempo que los empleados logran permanecer en la organización y la frecuencia en que ellos deben ser reemplazados. <a href="http://Emprendepyme.com">Emprendepyme.com</a> (2015).	Esta referida al retiro de los empleados de la organización por motivos diversos, ellas sean por renuncias o despidos voluntarios e involuntarios, y aquellos puestos de trabajo serán ocupados por diversas personas en un periodo de tiempo establecido. Espinal, V. (2015).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización empresarial</li> <li>- Autonomía laboral</li> <li>- Comunicación y cohesión laboral</li> <li>- Presión laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con el ambiente laboral</li> <li>- Definición de la filosofía empresarial</li> <li>- Conocimiento de los objetivos</li> <li>- Tener las herramientas y materiales</li> <li>- Libertad en el trabajo</li> <li>- Responsable de su trabajo</li> <li>- Comprometido con las metas</li> <li>- Motivación en el trabajo</li> <li>- Conocer las exigencias del trabajo</li> <li>- Mejoramiento de capacidades</li> <li>- Pertenecer al equipo de trabajo</li> <li>- Tener capacidad para trabajar en equipo</li> <li>- Capacidad para resolver problemas</li> <li>- Trabajo acumulado</li> <li>- Trabajar bajo presión</li> <li>- Estrés laboral</li> <li>- Tiempo suficiente en el trabajo</li> <li>- Realizar trabajo extra</li> </ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN DE VENTAS</b>	Esta gestión se interesa por la dirección del personal de ventas y de las operaciones de marketing de una compañía. Cortiñas, J. (2016).	Es un proceso mediante el cual se logra determinar las necesidades y los deseos de un cliente al que se le presenta un producto, de tal manera que la persona se sienta motivada a tomar una decisión de compra favorable. Álvarez, J. (2010).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de las ventas</li> <li>- Contratación de personal</li> <li>- Capacitación del equipo</li> <li>- Ambiente laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un plan de marketing</li> <li>- Tener un pronóstico de ventas</li> <li>- Tener cuotas de ventas</li> <li>- Incremento de las cuotas de ventas</li> <li>- Expectativas del cliente</li> <li>- Política de selección de personal</li> <li>- Realizar el proceso de selección de personal</li> <li>- Contar con una descripción de puestos</li> <li>- Criterios de selección de personal</li> <li>- Conocimiento de las actividades a realizar</li> <li>- Programa de capacitación</li> <li>- Conocer el perfil de cliente</li> <li>- Conocer la competencia</li> <li>- Conocer productos y servicios de la competencia</li> <li>- Relación con el personal</li> <li>- Relación con su jefe</li> <li>- Reconociendo laboral</li> <li>- Estar de acuerdo con su sueldo</li> <li>- Entorno físico adecuado</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Se empleó la investigación Aplicada, por que es un tipo de estudio mediante la cual el problema está definido y es conocido por la persona que investiga, y utiliza para tratar de dar respuesta a preguntas específicas. Rodríguez, D. (2016).

##### **4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

Este estudio fue de nivel Descriptivo-correlacional, por qué está orientado a describir los atributos de un fenómeno, sujeto o población a ser estudiada. En contraposición con el método analítico, no describe por qué se da un fenómeno, sino que solo se limita a la observación de lo que ocurre sin dar una explicación. Y correlacional, porque nos permitió establecer las relaciones múltiples entre las variables de investigación y ello nos indica que el cambio en una variable influye en la otra variable. Martínez, C. (2014).

## **4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.2.1. Método de Investigación:**

Se usó el método científico, porque está basado en una serie ordenada de procedimientos de que hace uso la investigación científica para observar la extensión de nuestros conocimientos. Martínez, C. (2014).

### **4.2.2. Diseño de Investigación:**

El diseño aplicado fue el descriptivo, debido a que es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

Se mide y describe la variable (X1)

Se mide y describe la variable (X2)

Correlacional porque busca la relación múltiple entre las variables de estudio.

Se mide y describe la relación (X1- X2)

Se mide y describe la relación (X1- X3)

## **4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.3.1. POBLACIÓN:**

Se refiere a un grupo de personas o de elementos que tienen características similares en común. Universoformulas.com (2015).

En el estudio se consideró a los 51 empleados, de la empresa Cable Visión Ica S.A.C., en la ciudad de Ica.

#### 4.3.2. MUESTRA:

Empleándose el muestreo no probabilístico por conveniencia, que está basado en la selección de una muestra de la población por su accesibilidad para el investigador. Ochoa, C. (2015).

Se aprecia que es una población pequeña, por lo que se encuestarán a todos los empleados de la empresa de Telecable.

#### PERSONAL DE EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES «CABLE VISIÓN ICA S.A.C» – ICA.

Cargo	N°
Gerente General	1
Administrador	1
Comité administrativo	2
Jefes de área	10
Supervisores/coordinadores	6
Área técnica	12
Área de ventas	11
Área operacional administrativa	8
Total	51

Fuente: La tesista.

## **4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **4.4.1. TÉCNICAS:**

Se empleó la técnica de investigación, denominada encuesta, la cual se basa en la recopilación de datos y es utilizado para recabar información de individuos, situaciones o sobre diferentes temas. QuestionPro (2016).

### **4.4.2. CUESTIONARIO:**

Se hizo uso del instrumento de estudio, denominado cuestionario, que se usa, en el desarrollo de una investigación. QuestionPro (2016).

- En el desarrollo del cuestionario se estableció las siguientes variables:
- Variable independiente: Rotación de personal, con sus dimensiones:
  - i). Organización empresarial, con cinco ítems.
  - ii) Autonomía laboral, con cinco ítems.
  - iii). Comunicación y cohesión laboral, con cuatro ítems.
  - iv). Presión laboral, con cinco ítems.
- Variable dependiente: Gestión de ventas, con sus dimensiones: i). planificación de las ventas, con cinco ítems. ii). Contratación de personal, con cinco ítems. iii). Capacitación de equipo, con cuatro ítems. iv). Ambiente laboral, con cinco ítems. Teniéndose en cuenta para ello el uso de dos escalas: Una escala de tipo nominal para codificar las alternativas e ingresarlas al sistema y una escala de Likert de dos opciones, las cuales son Si y No. Además de utilizarse una escala nominal donde:
  - Si es 1
  - No es 2



#### 4.4.3. VÁLIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

**A. VÁLIDEZ:** Es una condición en la cual un instrumento produce los mismos resultados consistentes y coherentes, donde su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales o similares. Marroquín, P. (2012).

- **Validez de constructo:** Este tipo de validez determina la medida en que un instrumento mide un suceso en términos de la conceptualización de él, y teniendo como base la teoría que sustenta la investigación en su desarrollo.
- **Validación por jueces o expertos:** Se basa en la opinión y el consenso al que se llegue entre el investigador y los expertos teniendo en cuenta la relación de la pertenencia de cada ítem, de manera tal que se logre apoyar la definición de la cual se parte.

**B. CONFIABILIDAD:** En el logro de la confiabilidad del instrumento se usó el coeficiente de Alfa Cronbach, está basado en que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Marroquín, P. (2012).

#### 4.4.4. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- Establecer la línea de investigación y que ella tenga relación con la Ciencia Administrativa y con ello el tema de investigación.

- Realizar una investigación exploratoria para establecer la necesidad y fuentes de información, la disponibilidad de ella y el conocimiento del contexto a ser investigado.
- Entrevistas con personas que conozcan el tema a desarrollar, desde el punto de vista teórico y práctico, para tener una idea general del estudio a realizar.
- Formulación de los problemas, objetivos e hipótesis, del estudio.
- Estructurar la operacionalización de las variables (de manera conceptual y operativa)
- Desarrollo del marco teórico, teniendo en cuenta las variables de investigación.
- Diseño y aplicación de los instrumentos para recabar información.
- Aplicación de la encuesta a los empleados.
- Planificación y ejecución del trabajo estadístico.
- Realizar las pruebas de Hipótesis, usando para ello la prueba del Chi cuadrado.
- Establecer las conclusiones y recomendaciones.
- Presentación de la tesis y revisión del borrador.
- Levantamiento de las observaciones.
- Sustentación de la tesis en acto público.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS

##### Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	51	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	51	100.0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.912	38

Se logra apreciar que el nivel de confiabilidad del cuestionario es de 91.2%.

## 5.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TIEMPO

**TABLA N° 01**

### RESUMEN DE ROTACIÓN DE PERSONAL

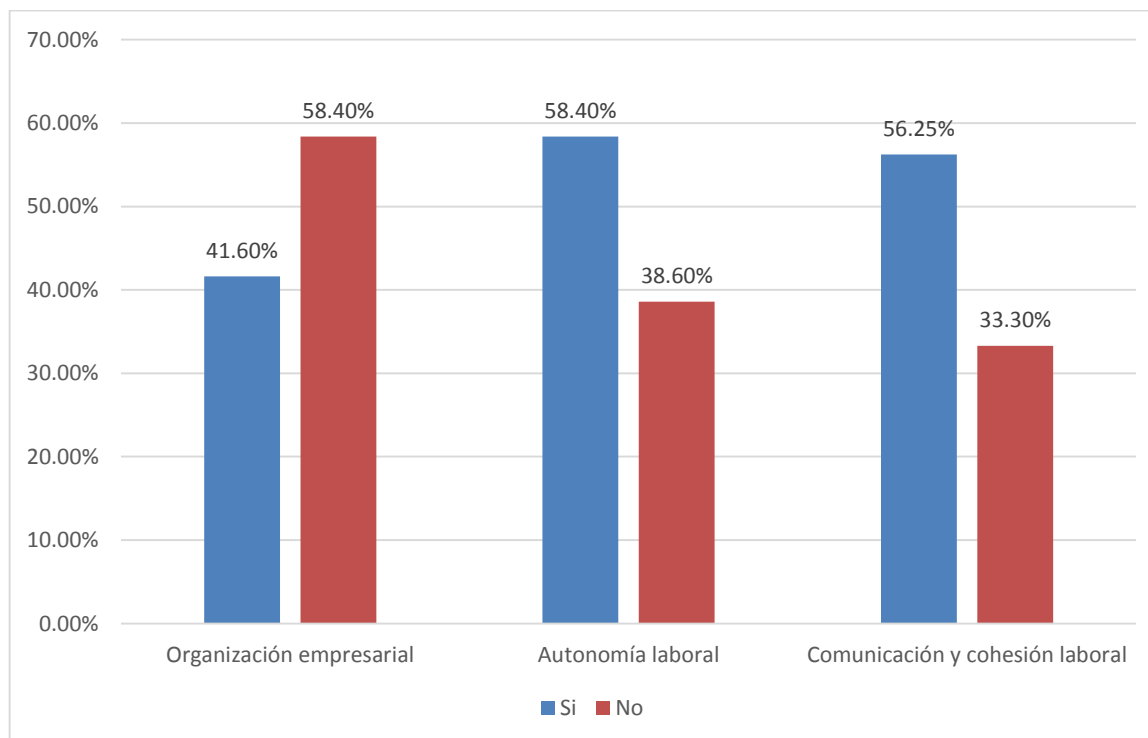
Dimensiones	Sí		No	
	N°	%	N°	%
Organización empresarial	21	41.6%	30	58.4%
Autonomía laboral	30	58.4%	21	38.6%
Comunicación y cohesión laboral	34	56.25%	17	33.3%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Autor:** La tesista

**GRÁFICO N° 01**

### RESUMEN DE ROTACIÓN DE PERSONAL POR DIMENSIÓN



**Fuente:** Tabla N°1

**Autor:** La tesista

### Interpretación:

Analizando las dimensiones rotación de personal: se tiene que la organización empresarial no se da en un 58.4%; la autonomía laboral, sí se da en un 58.4%; y la comunicación y cohesión laboral, sí se da en un 56.25% de efectividad.

### **VARIABLE DEPENDIENTE: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE**

**TABLA N° 02**

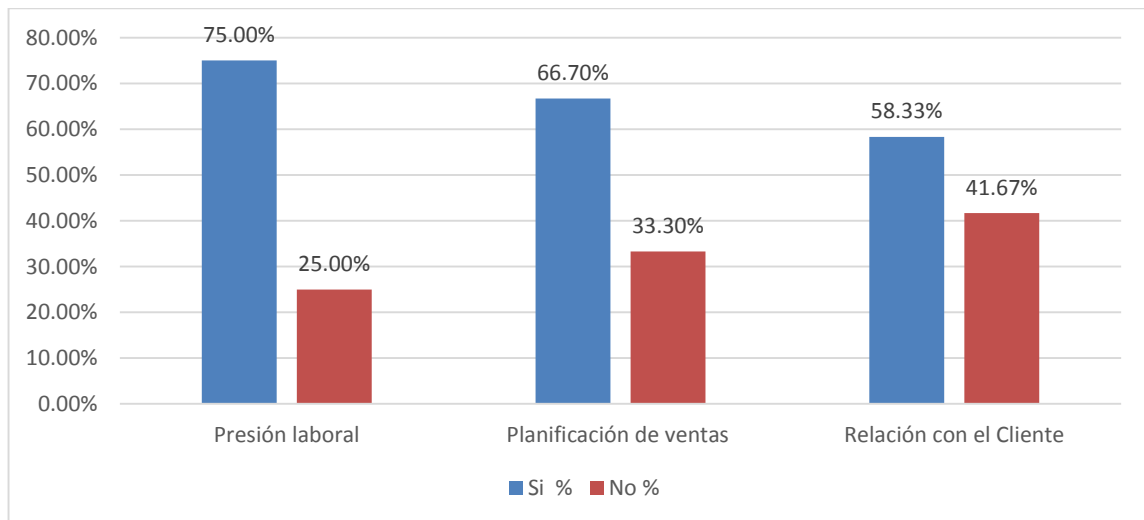
#### **RESUMEN DE GESTIÓN DE VENTAS POR DIMENSIÓN**

Dimensiones	Sí		No	
	N°	%	N°	%
Presión laboral	38	75.0%	13	25.0%
Planificación de ventas	34	66.7%	17	33.3%
Relación con el Cliente	30	58.33%	21	41.67%

**Fuente:** Encuesta aplicada  
**Autor:** La tesista

**GRÁFICO N° 02**

#### **RESUMEN DE GESTIÓN DE VENTAS POR DIMENSIÓN**



**Fuente:** Tabla N°2  
**Autor:** La tesista

### Interpretación:

En las dimensiones de la variable gestión ventas: se tiene que en la dimensión de presión laboral, se observa que un 75.0% dice, que sí existe presión en el trabajo; un 66.7% dice, que sí se planifican las ventas; y un 58.33%, está de acuerdo con la relación con el cliente.

### VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

**TABLA N°3:**

#### ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

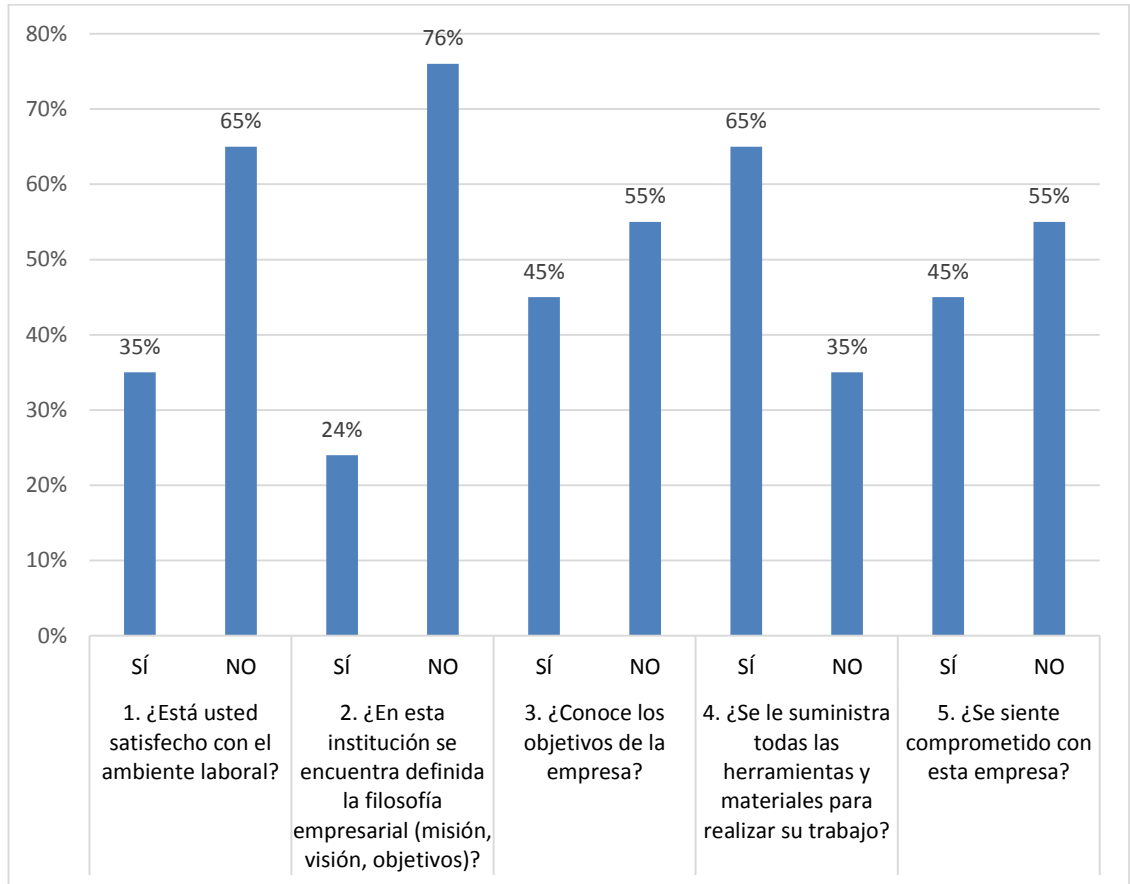
Pregunta	Alternativa	N°	%
1. ¿Está usted satisfecho con el ambiente laboral?	SÍ	18	35%
	NO	33	65%
2. ¿En esta institución se encuentra definida la filosofía empresarial (misión, visión, objetivos)?	SÍ	12	24%
	NO	39	76%
3. ¿Conoce los objetivos de la empresa?	SÍ	23	45%
	NO	28	55%
4. ¿Se le suministra todas las herramientas y materiales para realizar su trabajo?	SÍ	33	65%
	NO	18	35%
5. ¿Se siente comprometido con esta empresa?	SÍ	23	45%
	NO	28	55%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Autor:** La tesista

### GRÁFICO N°3

#### ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL



Fuente: Tabla N°3

Autor: La tesista

#### Interpretación:

Según la dimensión organización empresarial: se observa que un 76% de los encuestados, dice que en esta institución no se encuentra definida la filosofía empresarial (misión, visión, objetivos); un 65% señala, que no está satisfecho con el ambiente laboral; un 65% dijo, que sí se le suministra todas las herramientas y materiales para realizar su trabajo; un 55% dijo no conocer los objetivos de la empresa; y un 55%, que no se siente comprometido con esta empresa. Entonces se aprecia una deficiente organización empresarial.

**TABLA N°4:**

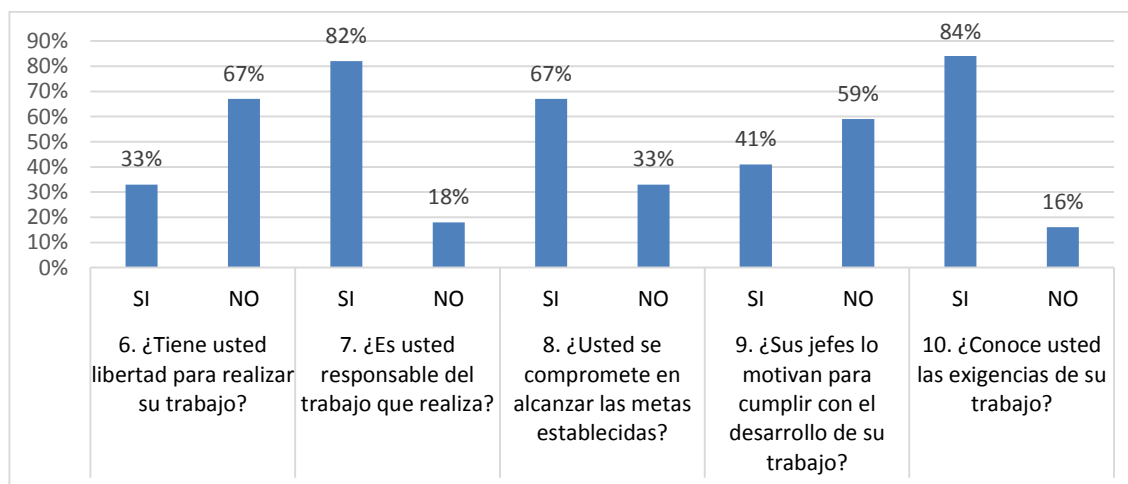
**AUTONOMÍA LABORAL**

Pregunta	Alternativa	N°	%
6. ¿Tiene usted libertad para realizar su trabajo?	SÍ	17	33%
	NO	34	67%
7. ¿Es usted responsable del trabajo que realiza?	SÍ	42	82%
	NO	9	18%
8. ¿Usted se compromete en alcanzar las metas establecidas?	SÍ	34	67%
	NO	17	33%
9. ¿Sus jefes lo motivan para cumplir con el desarrollo de su trabajo?	SÍ	21	41%
	NO	30	59%
10. ¿Conoce usted las exigencias de su trabajo?	SÍ	43	84%
	NO	8	16%

Fuente: Encuesta aplicada  
 Autor: La tesista

**GRÁFICO N°4**

**AUTONOMÍA LABORAL**



Fuente: Tabla N°4  
 Autor: La tesista



### Interpretación:

Según la dimensión autonomía laboral: se observa que un 84% de los encuestados, manifiesta que sí, conoce las exigencias de su trabajo; un 82% señala que sí, es responsable del trabajo que realiza; un 67% señalan que no tiene la libertad para realizar su trabajo; un 67% dijo que sí, se compromete en alcanzar las metas establecidas; y un 59% dijo que no, que sus jefes no los motivan para cumplir con el desarrollo de sus trabajo.

**TABLA N°5:**

### COMUNICACIÓN Y COHESIÓN LABORAL

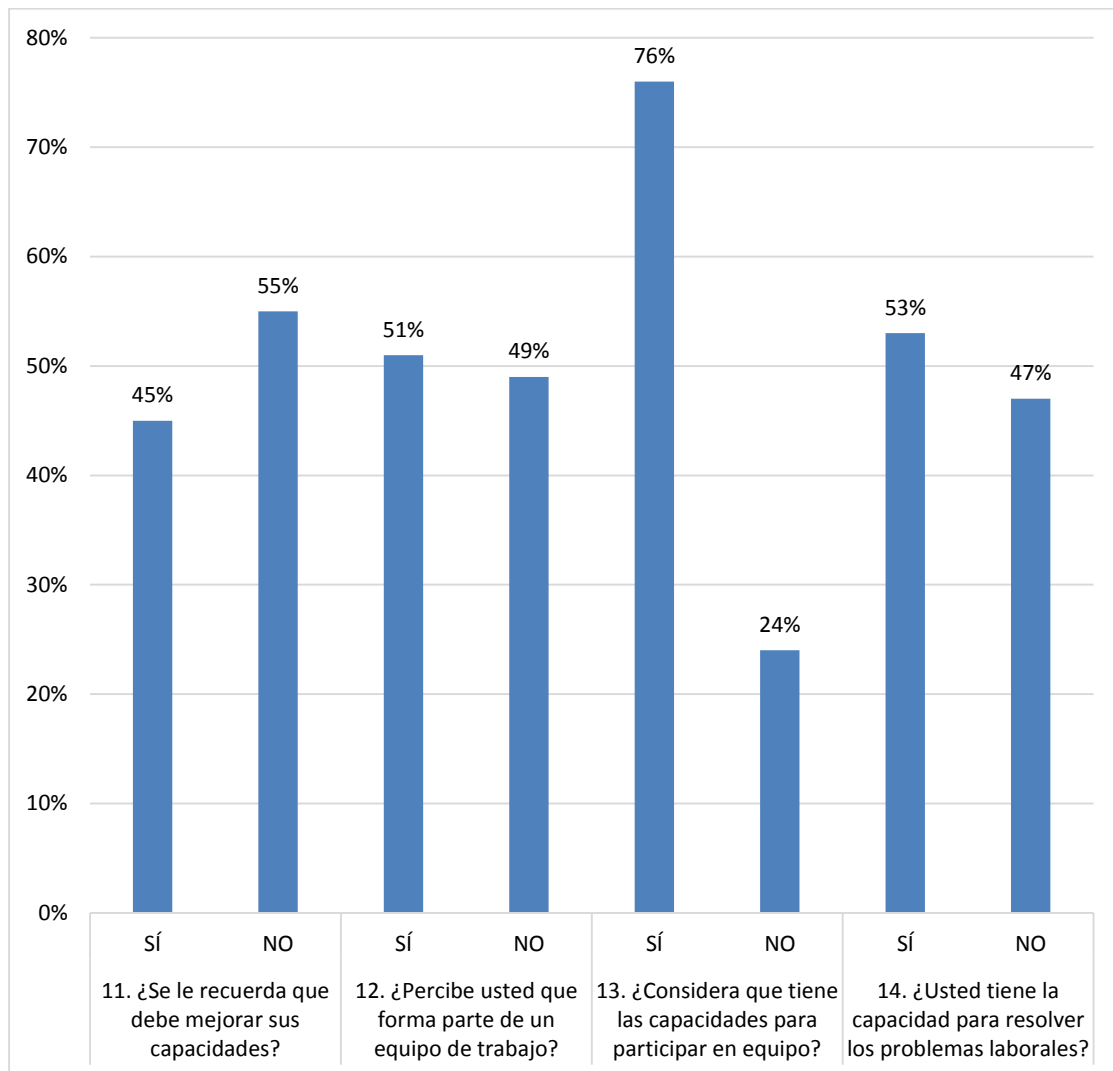
Pregunta	Alternativa	N°	%
11. ¿Se le recuerda que debe mejorar sus capacidades?	SÍ	23	45%
	NO	28	55%
12. ¿Percibe usted que forma parte de un equipo de trabajo?	SÍ	26	51%
	NO	25	49%
13. ¿Considera que tiene las capacidades para participar en equipo?	SÍ	39	76%
	NO	12	24%
14. ¿Usted tiene la capacidad para resolver los problemas laborales?	SÍ	27	53%
	NO	24	47%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Autor:** La tesista

## GRÁFICO N°5

### COMUNICACIÓN Y COHESIÓN LABORAL



**Fuente:** Tabla N°5

**Autor:** La tesista

#### Interpretación:

Según la dimensión comunicación y cohesión laboral: se observa que un 76% de los encuestados dice que sí, considera que tiene las capacidades para participar en equipo; un 55% señala, que no se le recuerda que debe mejorar sus capacidades; un 53% señalan, que sí tiene la capacidad para resolver los problemas laborales; y un 51% señala, que sí pertenece a un grupo de trabajo.

**TABLA N°6****PRESIÓN LABORAL**

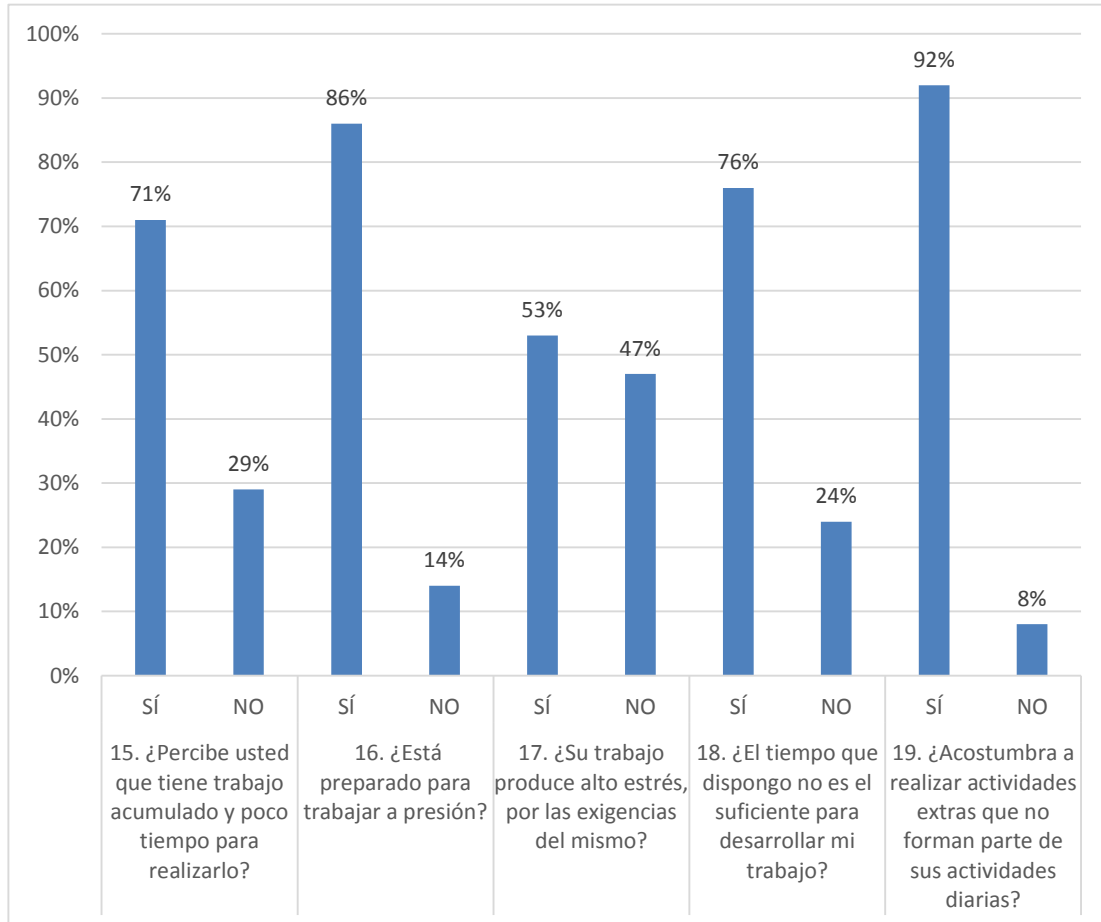
<b>Pregunta</b>	<b>Alternativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
15. ¿Percibe usted que tiene trabajo acumulado y poco tiempo para realizarlo?	<i>SÍ</i>	36	71%
	<i>NO</i>	15	29%
16. ¿Está preparado para trabajar a presión?	<i>SÍ</i>	44	86%
	<i>NO</i>	7	14%
17. ¿Su trabajo produce alto estrés, por las exigencias del mismo?	<i>SÍ</i>	27	53%
	<i>NO</i>	24	47%
18. ¿El tiempo que dispongo no es el suficiente para desarrollar mi trabajo?	<i>SÍ</i>	39	76%
	<i>NO</i>	12	24%
19. ¿Acostumbra a realizar actividades extras que no forman parte de sus actividades diarias?	<i>SÍ</i>	47	92%
	<i>NO</i>	4	8%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Autor:** La tesista

## GRÁFICO N°6

### PRESIÓN LABORAL



**Fuente:** Tabla N°6

**Autor:** La tesista

#### Interpretación:

En la dimensión presión laboral, se tiene que un 92% de encuestados nos dice que sí acostumbra a realizar actividades extras que no forman parte de sus actividades diarias; un 86% expresaron que sí está preparado para trabajar bajo presión; un 76% dice que sí, que el tiempo que dispone no es el suficiente para desarrollar su trabajo; un 71% dice que si tiene trabajo acumulado y poco tiempo para realizarlo; y un 53% dice que sí; su trabajo produce alto estrés, por las exigencias del mismo.

**TABLA N°7**

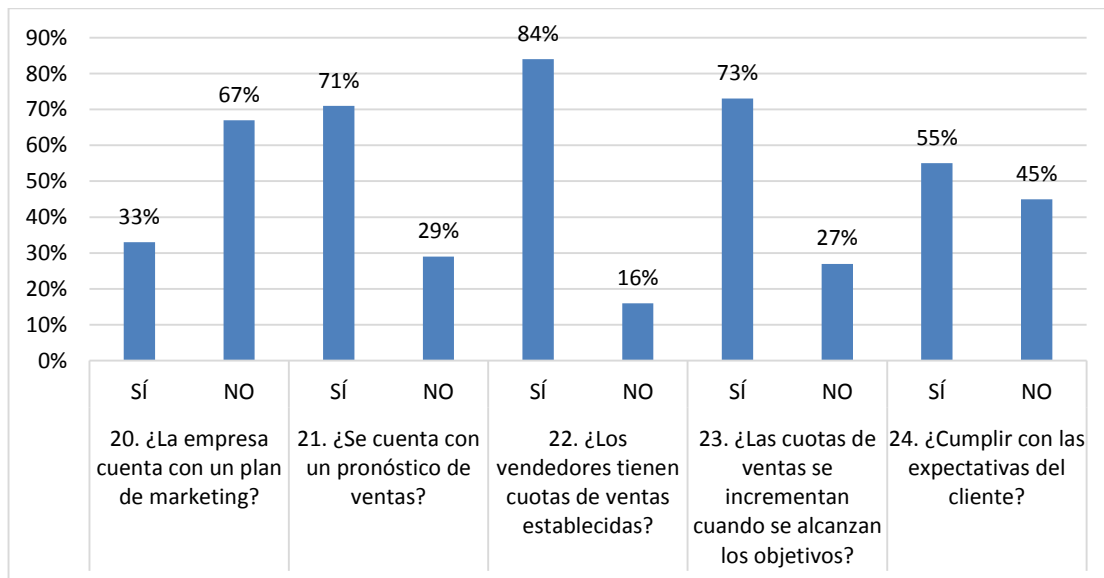
**PLANIFICACIÓN DE VENTAS**

Pregunta	Alternativa	N°	%
20. ¿La empresa cuenta con un plan de marketing?	SÍ	17	33%
	NO	34	67%
21. ¿Se cuenta con un pronóstico de ventas?	SÍ	36	71%
	NO	15	29%
22. ¿Los vendedores tienen cuotas de ventas establecidas?	SÍ	43	84%
	NO	8	16%
23. ¿Las cuotas de ventas se incrementan cuando se alcanzan los objetivos?	SÍ	37	73%
	NO	14	27%
24. ¿Cumplir con las expectativas del cliente?	SÍ	28	55%
	NO	23	45%

**Fuente:** Encuesta aplicada  
**Autor:** La tesista

**GRÁFICO N°7**

**PLANIFICACIÓN DE VENTAS**



**Fuente:** Tabla N°7  
**Autor:** La tesista

### Interpretación:

En la dimensión planificación de ventas: un 84% señala que sí, los vendedores tienen cuotas de ventas establecidas; un 73% dijo que sí, las cuotas de ventas se incrementan cuando se alcanzan los objetivos; un 71% señala, que sí se cuenta con un pronóstico de ventas; un 67% dijo, que no se cuenta con un plan de marketing; y un 55% dijo, que sí se cumplen las expectativas del cliente.

**TABLA N°8**

### **CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

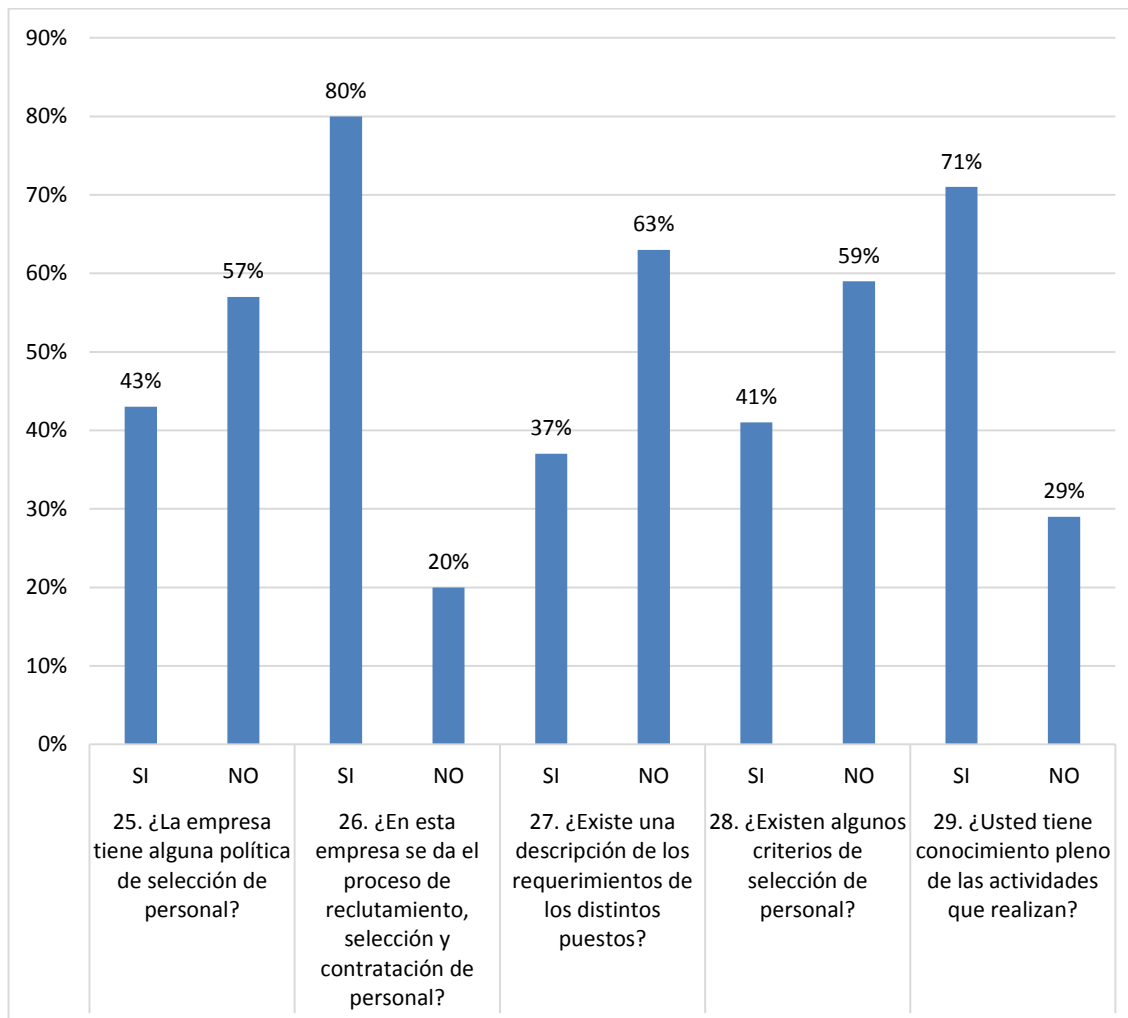
<b>Pregunta</b>	<b>Alternativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
25. ¿La empresa tiene alguna política de selección de personal?	<i>SÍ</i>	22	43%
	<i>NO</i>	29	57%
26. ¿En esta empresa se da el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal?	<i>SÍ</i>	41	80%
	<i>NO</i>	10	20%
27. ¿Existe una descripción de los requerimientos de los distintos puestos?	<i>SÍ</i>	19	37%
	<i>NO</i>	32	63%
28. ¿Existen algunos criterios de selección de personal?	<i>SÍ</i>	21	41%
	<i>NO</i>	30	59%
29. ¿Usted tiene conocimiento pleno de las actividades que realizan?	<i>SÍ</i>	36	71%
	<i>NO</i>	15	29%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Autor:** La tesista

## GRÁFICO N°8

### CONTRATACIÓN DE PERSONAL.



Fuente: Tabla N°8

Autor: La tesista

#### Interpretación:

En la dimensión contratación de personal: un 80% dice que sí, en esta empresa se da el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal; un 71% expresa, que sí tiene conocimiento pleno de las actividades que realiza; un 63% dice que no existe una descripción de los requerimientos de los distintos puestos; un 59% dijo, que no existen algunos criterios de selección de personal; y un 57% dijo, que no se tiene una política de selección de personal.

**TABLA N°9**

**CAPACITACIÓN DEL EQUIPO**

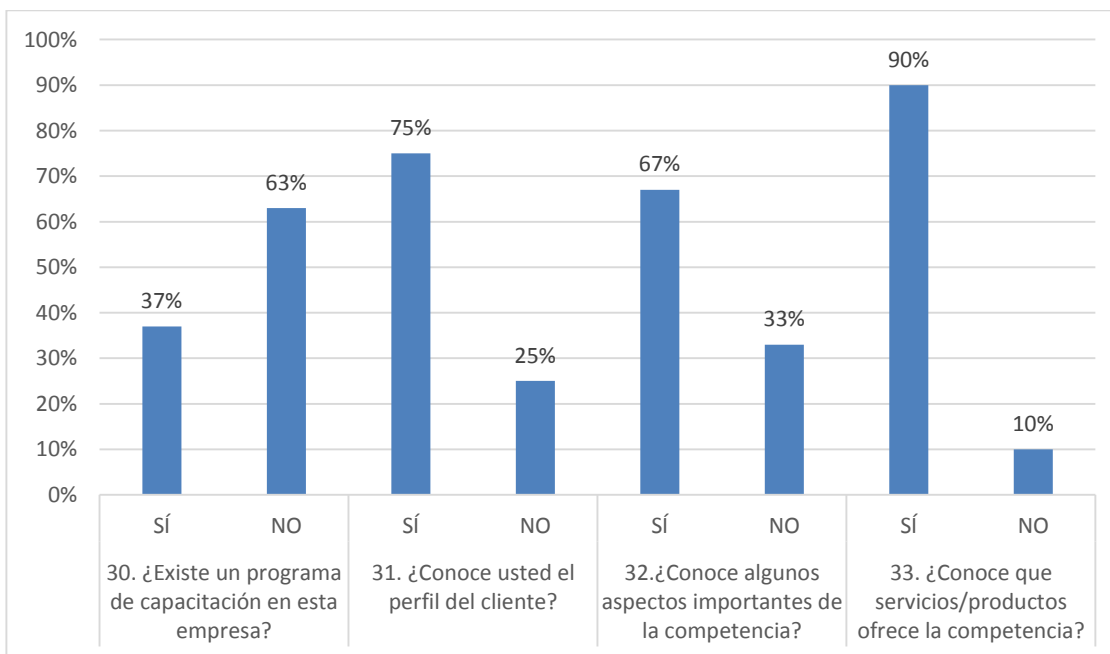
Pregunta	Alternativa	N°	%
30. ¿Existe un programa de capacitación en esta empresa?	SÍ	19	37%
	NO	32	63%
31. ¿Conoce usted el perfil del cliente?	SÍ	38	75%
	NO	13	25%
32. ¿Conoce algunos aspectos importantes de la competencia?	SÍ	34	67%
	NO	17	33%
33. ¿Conoce que servicios/productos ofrece la competencia?	SÍ	46	90%
	NO	5	10%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Autor:** La tesista

**GRÁFICO N°9**

**CAPACITACIÓN DEL EQUIPO**



**Fuente:** Tabla N°9

**Autor:** La tesista



**Interpretación:**

En la dimensión capacitación del equipo: un 90% dice, que sí conoce que servicios/productos ofrece la competencia; un 75% expresa, que sí conoce el perfil del cliente; un 67% dice, que sí conoce algunos aspectos importantes de la competencia; y un 63% dice, que no existe un programa de capacitación.

**TABLA N°10****AMBIENTE LABORAL**

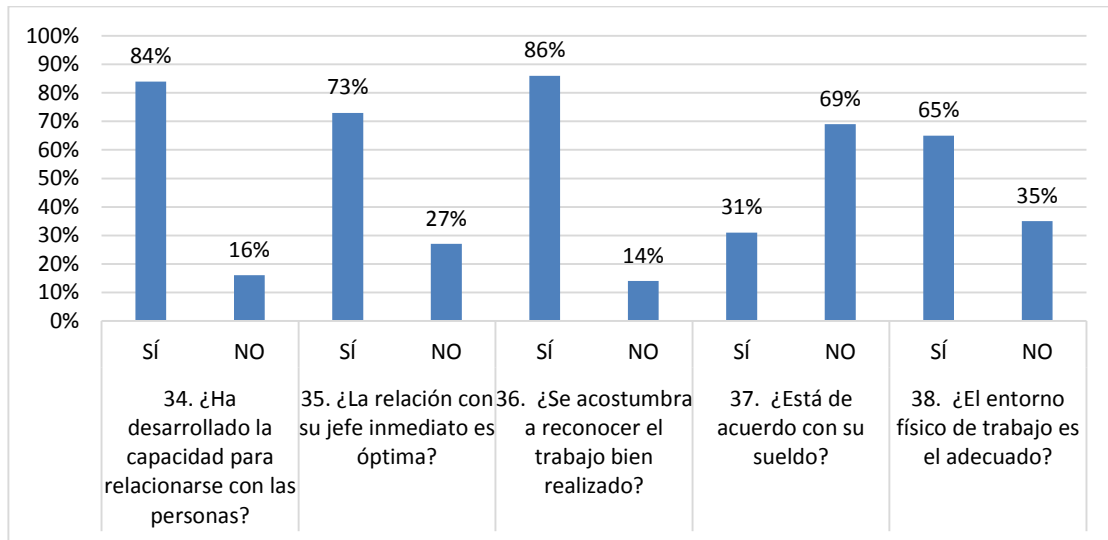
<b>Pregunta</b>	<b>Alternativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
34. ¿Ha desarrollado la capacidad para relacionarse con las personas?	<i>SÍ</i>	43	84%
	<i>NO</i>	8	16%
35. ¿La relación con su jefe inmediato es óptima?	<i>SÍ</i>	37	73%
	<i>NO</i>	14	27%
36. ¿Se acostumbra a reconocer el trabajo bien realizado?	<i>SÍ</i>	44	86%
	<i>NO</i>	7	14%
37. ¿Está de acuerdo con su sueldo?	<i>SÍ</i>	16	31%
	<i>NO</i>	35	69%
38. ¿El entorno físico de trabajo es el adecuado?	<i>SÍ</i>	33	65%
	<i>NO</i>	18	35%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Autor:** La tesista

## GRÁFICO N°10

### AMBIENTE LABORAL



Fuente: Tabla N°9

Autor: La tesista

#### Interpretación:

En la dimensión ambiente laboral: un 86% dice, que sí acostumbra a reconocer el trabajo bien realizado; un 84% dice, que sí ha desarrollado la capacidad para relacionarse con las personas; un 73% dice que sí, la relación con su jefe inmediato es óptima; un 69% dice, que no está de acuerdo con su sueldo; y un 65% dice que sí; el entorno físico de trabajo es el adecuado.

### 5.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

#### 5.3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y TABLAS

En la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas se realizó la prueba estadística del chi cuadrado con las dimensiones de la variable rotación de personal y con la variable dependiente

gestión de ventas. Donde el nivel de significación será 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ . Cuando la probabilidad sea igual o menor que 0.05, se llega a aceptar  $H_a$  y se rechaza  $H_o$ . Zona de rechazo.

### 5.3.2. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

#### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** NO existe incidencia significativa entre la organización empresarial y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** Existe incidencia significativa entre la organización empresarial y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**TABLA N°11**

#### **GESTIÓN DE VENTAS SEGÚN ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

		GESTIÓN DE VENTAS		Total	
		Sí	No		
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	Sí	N°	30	0	30
		%	58.82%	0.0%	58.82%
	No	N°	4	17	21
		%	7.84%	33.33%	41.18%
Total		N°	34	17	51
		%	66.66%	33.33%	100.0%

## TABLA N°12

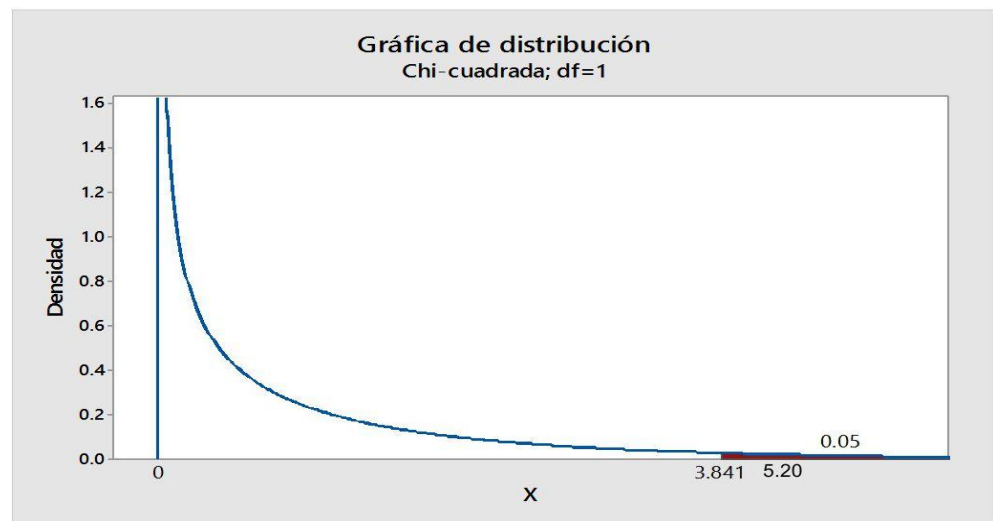
### PRUEBA DE CHI-CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,20	1	.003
N° de casos válidos	51		

Se tiene que el valor crítico del estadístico de prueba  $\chi^2$  se halla a partir de  $=\text{INV.CHICUAD.CD}$  utilizándose un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , donde el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con  $(2-1) \times (2-1)= 1$  grado1 de libertad  $=\text{INV.CHICUAD.CD}$   $(0.05;4)$  es de 3.841 y donde el estadístico de prueba  $\chi^2 =5,20 > 3.841$ , según lo cual se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## GRÁFICO N° 11

### GRÁFICO DEL CHI CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1



**Fuente:** Tabla N°12  
**Autor:** La tesista

Existe incidencia significativa entre la organización empresarial y la gestión de ventas.

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:**

**Hipótesis nula (H0):** NO existe incidencia significativa entre la autonomía laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**Hipótesis alternativa (H1):** Existe incidencia significativa entre la autonomía laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**TABLA N°13**

**GESTIÓN DE VENTAS SEGÚN AUTONOMÍA LABORAL**

			GESTIÓN DE VENTAS		Total
			Sí	No	
AUTONOMÍA LABORAL	Sí	N°	30	13	43
		%	85.0%	48.0%	80.1%
	No	N°	4	4	8
		%	15.0%	52.0%	19.9%
Total		N°	34	17	51
		%	100.0%	100.0%	100.0%

**TABLA N°14**

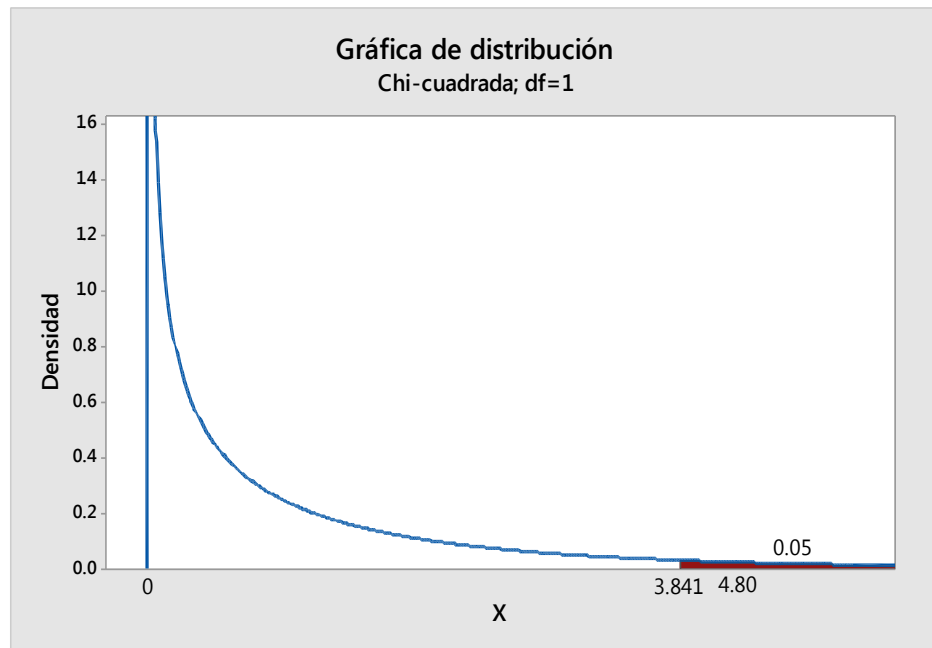
**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO- HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,800	1	.029
N° de casos válidos	51		

Teniendo en cuenta el valor crítico del estadístico de prueba  $\chi^2$  se encuentra a partir de =INV.CHICUAD.CD teniendo en cuenta un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con  $(2-1) \times (2-1)= 1$  grado1 de libertad =INV.CHICUAD.CD (0.05;4) es de 3.841 y que el estadístico de prueba  $\chi^2 =4.80 >3.841$ , se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**GRÁFICO N°12**

**GRÁFICO DEL CHI CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**



Fuente: Tabla N°14  
Autor: La tesista

Existe incidencia significativa entre la autonomía laboral y la gestión de ventas.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

**Hipótesis nula (H0):** NO existe incidencia significativa entre la comunicación y cohesión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**Hipótesis alternativa (H1):** Existe incidencia significativa entre la comunicación y cohesión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**TABLA N°15**

### **GESTIÓN DE VENTAS SEGÚN COMUNICACIÓN Y COHESIÓN LABORAL**

		GESTIÓN DE VENTAS		Total	
		Sí	No		
COMUNICACIÓN Y COHESIÓN LABORAL	Sí	N°	30	4	34
		%	85.9%	24.0%	64.6%
	No	N°	4	13	17
		%	14.1%	76.0%	35.4%
Total		N°	34	17	51
		%	100.0%	100.0%	100.0%

**TABLA N°16**

**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

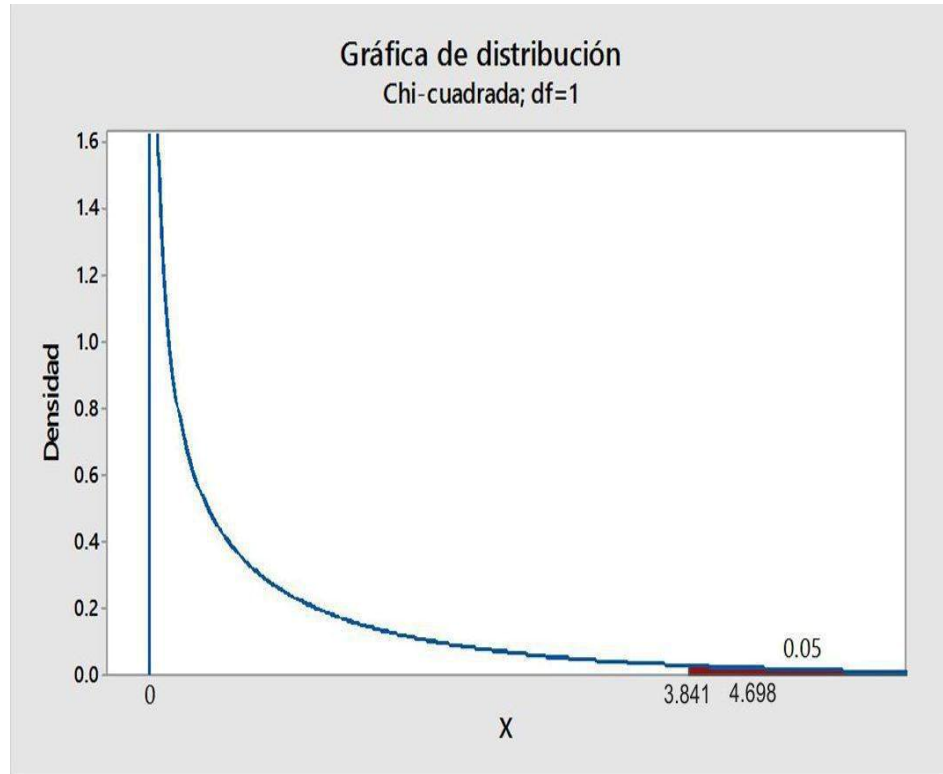
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,698	1	.032
N° de casos válidos	51		

Teniendo en cuenta el valor crítico del estadístico de prueba  $\chi^2$  se encuentra a partir de =INV.CHICUAD.CD teniendo en cuenta un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con  $(2-1) \times (2-1)= 1$  grado1 de libertad =INV.CHICUAD.CD (0.05;4) es de 3.841 y que el estadístico de prueba  $\chi^2 =4.68 >3.841$ , se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



### GRÁFICO N°13

#### GRÁFICO DEL CHI CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3



Fuente: Tabla N°16

Autor: La tesista

Existe incidencia significativa entre la comunicación y cohesión laboral y la gestión de ventas.

#### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:

**Hipótesis nula (H0):** NO existe incidencia significativa entre la presión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**Hipótesis alternativa (H1):** Existe incidencia significativa entre la presión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**TABLA N°17**

**GESTIÓN DE VENTAS SEGÚN PRESIÓN LABORAL**

			GESTIÓN DE VENTAS		Total
			Sí	No	
PRESIÓN LABORAL	Sí	N°	30	4	34
		%	87.5%	25.0%	66.7%
	No	N°	4	13	17
		%	12.5%	75.0%	33.3%
Total		N°	34	17	51
		%	100.0%	100.0%	100.0%

**TABLA N°18**

**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4**

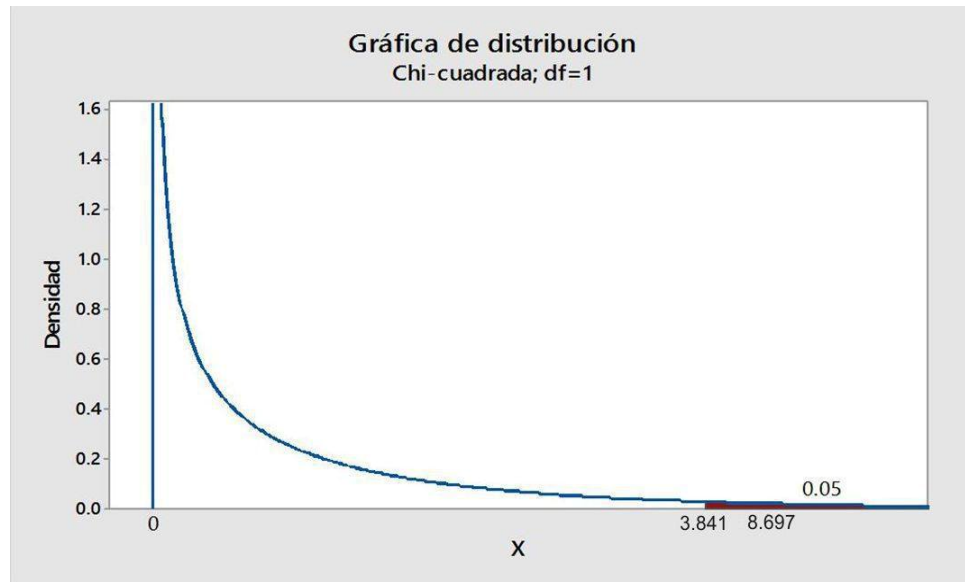
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,697	1	.031
N° de casos válidos	51		

Teniendo en cuenta el valor crítico del estadístico de prueba  $\chi^2$  se halla a partir de =INV.CHICUAD.CD teniendo en cuenta un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con  $(2-1) \times (2-1)= 1$  grado1 de libertad

=INV.CHICUAD.CD (0.05;4) es de 3.841 y que el estadístico de prueba  $\chi^2 = 8,697 > 3.841$ , se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **GRÁFICO N°14**

#### **GRÁFICO DEL CHI CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4**



**Fuente:** Tabla N°18  
**Autor:** La tesista

Existe incidencia significativa entre la comunicación y cohesión laboral y la gestión de ventas.

#### **5.3.3. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS GENERAL**

**Hipótesis alternativa (Ha):** Existe incidencia significativa entre la rotación de personal y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** No existe incidencia significativa entre la rotación de personal y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

**TABLA N°19**

**GESTIÓN DE VENTAS SEGÚN ROTACIÓN DE VENTAS.**

		ROTACIÓN DE PERSONAL		Total	
		Sí	No		
GESTIÓN DE VENTAS	Sí	N°	30	4	34
		%	89.5%	24.8%	67.1%
	No	N°	4	13	17
		%	10.5%	75.2%	32.9%
Total		N°	34	17	51
		%	100.0%	100.0%	100.0%

**TABLA N°20**

**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO - HIPÓTESIS GENERAL**

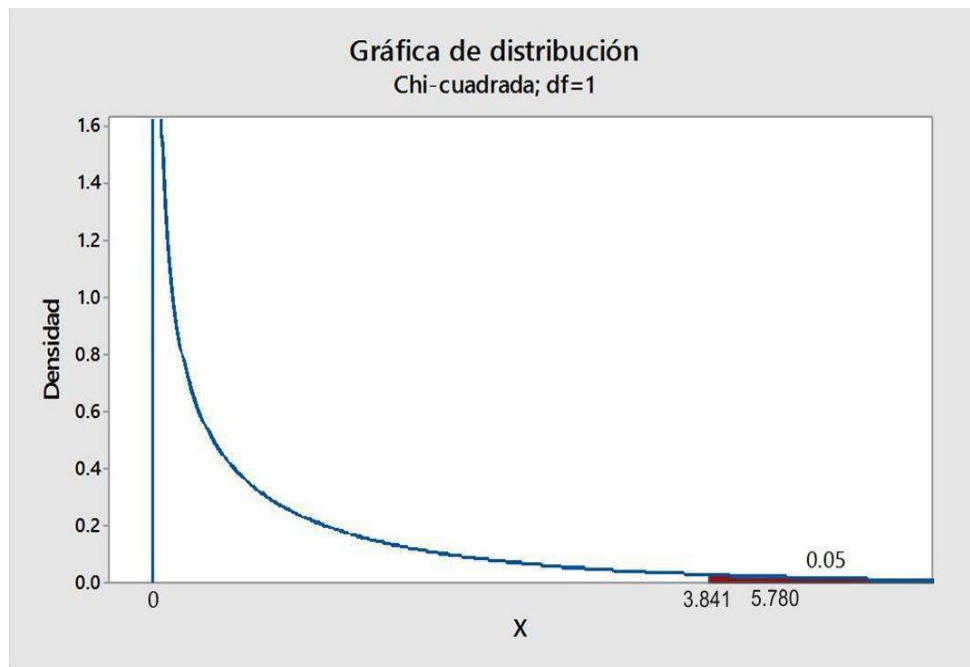
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,780	1	.020
N° de casos válidos	51		

Teniendo en cuenta el valor crítico del estadístico de prueba  $\chi^2$  se encuentra a partir de =INV.CHICUAD.CD teniendo en cuenta un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con  $(2-1) \times (2-1)= 1$  grado1 de libertad

=INV.CHICUAD.CD (0.05;4) es de 3.841 y que el estadístico de prueba  $\chi^2 = 5,780 > 3.841$ , se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **GRÁFICO N°15**

#### **GRÁFICO DEL CHI CUADRADO- HIPÓTESIS GENERAL**



**Fuente:** Tabla N°20  
**Autor:** Elaboración

Existe incidencia significativa entre la rotación de personal y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

#### **6.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Luego de realizar la investigación se determinó algunos aspectos resaltantes a tener en cuenta cuando nos referimos a la rotación de personal. Los investigados nos manifiestan que el clima organizacional no es el mejor, las personas no se encuentran identificados - comprometidos con la empresa, también que el empleado no tiene la libertad para realizar su trabajo, los directivos les recuerdan que deben capacitarse, pero ello se hará por su propia cuenta, aspectos negativos que generan una mala rotación de personal y eso incide en la gestión de ventas, debido a que el personal nuevo tiene que empaparse en los procesos, formas y procedimientos para que desarrolle su trabajo, lo que genera en los clientes malestar e incomodidad cuando requiere algún servicio.

Macario, F. (2018). De manera global, se realizó estudio sobre la rotación de empelados y el clima laboral estableciéndose que estas variables tienen aspectos en común, y su origen dan como resultado un buen ambiente de

trabajo y la orientación de los empleados. Se pudo entender el pensamiento del empleado en relación a la rotación interna y cómo su influencia produce incomodidad y una carencia de compromiso en la empresa. Asimismo, es importante establecer que esta rotación ya sea interna o externa cambiará la concepción del empleado cuando se desarrolle en su ambiente laboral y como consecuencia de ello en su productividad.

Domínguez, H. y Sánchez, F. (2013). En relación a los resultados se observó que cerca de la mitad de los empleados no está del todo satisfechos con la remuneración que percibe. Su insatisfacción por las compensaciones es un aspecto negativo en el logro de la productividad y el clima organizacional, y en un caso extremo logra afectar la disminución del rendimiento laboral, y acentúa el ausentismo en el trabajo, e incentiva la rotación voluntaria. Entonces la organización debería de acuerdo a sus posibilidades, establecer la forma de cómo mantener y dar mejores sueldos.

## CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existe incidencia significativa entre la rotación de personal y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019. Se establece que un 89.5% manifiesta que sí; y establece que la rotación de personal incide en la gestión de ventas. También que un 10,5% dice no estar de acuerdo con la gestión de ventas pero que ella incide en la rotación de personal. Este aspecto se ve cuando se relacionan las variables de la investigación, cuando se usa la técnica del CHI cuadrado, determinándose un grado de libertad de 1 y un valor de límite de 3.841, se logró un valor de 5,780, lo que nos dice que existe una incidencia significativa, además, que el valor  $p=0.05$ , al ser menor a 0.020, con ello se prueba la hipótesis de investigación.
2. Existe incidencia significativa entre la organización empresarial y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019. Entonces al relacionar las variables de estudio se demuestra con la prueba del CHI cuadrado, teniendo 1 grado de libertad y un valor de límite de 3.841, lográndose un valor de 5.20, aspecto que indica que existe una incidencia significativa, además, que el valor  $p=0.05$ , al ser menor a 0.003, se prueba la hipótesis de investigación.
3. Existe incidencia significativa entre la autonomía laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019. Al relacionar las variables de estudio se demuestra mediante el uso de la prueba del CHI cuadrado, teniendo 1 grado de libertad y un valor de límite de 3.841, se obtuvo un valor



de 4.800, entonces se aprecia que existe una incidencia significativa, además, que el valor  $p=0.05$ , al ser menor a 0.029, se prueba la hipótesis de investigación.

4. Existe incidencia significativa entre la comunicación y cohesión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019. Entonces al relacionar las variables de estudio se demuestra mediante el uso de la técnica del CHI cuadrado, teniendo 1 grado de libertad y un valor de límite de 3.841, se obtuvo un valor de 4.698, lo que nos indica que existe una incidencia significativa, además, que el valor  $p=0.05$ , al ser menor a 0.032, se prueba la hipótesis de investigación.
5. Existe incidencia significativa entre la presión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019. Al establecer la relación entre las variables de estudio se demuestra mediante el uso de la técnica del CHI cuadrado, teniendo 1 grado de libertad y un valor de límite de 3.841, se obtuvo un valor de 8.697, lo que nos indica que existe una incidencia significativa, además, que el valor  $p=0.05$ , al ser menor a 0.031, se prueba la hipótesis de investigación.

## RECOMENDACIONES

1. Analizar los factores que inciden en la rotación de personal, para lograr ello es necesario mejorar la percepción de la organización empresarial, específicamente en la definición de la filosofía empresarial, además de mejorar el ambiente laboral. También es importante trabajar en la autonomía laboral, preparando y capacitando al empleado para que tenga libertad en el trabajo, resuelva el problema y tome decisiones oportunamente. Además, se debe de incidir en la comunicación y cohesión laboral, orientándose a la motivación, hacia la mejora de capacidades, e identificar aquellas capacidades para trabajar en equipo.
2. Mejorar las funciones de planificación, para ello es importante establecer las actividades a ser desarrolladas y cumplir con cada una de ellas en el plazo previsto, entonces es importante lograr con los programas previstos y con ello lograr la fidelización del cliente.
3. Mejorar los procesos de suministros internos, entonces es necesario realizar una eficiente delegación de actividades y lograr darle dinamismo al trabajo, además es necesario tomar en consideraciones las disposiciones de los manuales y procedimientos para desarrollar las actividades de manera secuencial, logrando con ello cumplir con los protocolos propuestos por la empresa para la ejecución de las funciones.
4. Mejorar la concerniente a la operatividad del suministro, para ello es importante que logren respetar la llegada de los requerimientos a la empresa, además es relevante una mejoría en la capacidad de respuesta en relación al manejo de las objeciones, también de lograr cumplir con los plazos previstos y con las expectativas del cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRÁFICAS

Benavides, I. (2015). *“Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

Calderón, M. (2016). *“Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 - 2016”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Piura.

Ccollana, Y. (2015). *“Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Martín de Porras. Lima.

Criollo, L. (2014). En la investigación titulada: *“Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.”* Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Herbert, R. y Sánchez, M (2013). *“Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la Empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego. Trujillo.

Huamani, L. (2017). *“El proceso de reclutamiento y selección y su incidencia en la rotación de personal en la empresa contratista Los Magníficos S.A.C Caraveli, Arequipa, 2017.”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

Lescano, G., Villavicencio, J. y Brancacho, A. (2015). *“Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de*

*Independencia – Lima, 2014*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Macario, F. (2018). *"Rotación de personal y clima organizacional (Estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango)"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Meneses, J. (2014). *"Propuesta de mejoramiento de la gestión de ventas de las PYME del sector de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito"*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

Muro, C. y Muro, A. (2017). *"Satisfacción laboral y rotación de personal del cultivo de uva de una empresa agrícola. Chiclayo 2015-2016"*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Pérez, J (2014). *"Satisfacción laboral y la rotación de personal en los trabajadores de una empresa retail en ciudad de Ica, 2014"*. Tesis de Maestría). Universidad nacional San Luis Gonzaga de Ica. Ica.

Ramírez, J. (2017). *"Rotación del personal y su relación con el desempeño laboral del personal de atención al cliente de la empresa Roky's en el la ciudad de Ica, Año 2017"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Luis Gonzaga. Ica.

Valle, L. (2016). *"Relación del capital humano en la rotación de personal, en la empresa Pizza Hut en el Centro Comercial Plaza el Sol, ciudad de Ica, periodo 2016"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Perrunas. Ica.

Villanueva, S. (2018). *"La rotación de personal en el desempeño laboral en la Región Policial de Ica en los meses de julio a diciembre del año 2016"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

Villegas, F. (2012). *“causas de la rotación de personal de receptores pagadores de la Región I Metropolitana de una institución financiera”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

## **PÁGINAS WEB**

Álvarez, J. (2010). Gestión de Ventas – Slideshare. Disponible en: <https://es.slideshare.net/jorgealvarezw/gestion-de-ventas>

Ciclog.blogspot.com (2011). La fuerza de ventas: su función y objetivos - el mundo de los negocios. Disponible en: [Ciclog.blogspot.com/2011/08/la-fuerza-de-ventas-su-funcion-y.html](http://Ciclog.blogspot.com/2011/08/la-fuerza-de-ventas-su-funcion-y.html)

Cortiñas, J. (2016). Gestión de ventas: ¿qué es y cómo la puedes mejorar? Gestionar fácil. Disponible en: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-de-ventas/>.

Customertop.com (2018). Influencia del ambiente laboral en la rotación del personal. Disponible en: <https://www.customertop.com/influencia-del-ambiente-laboral-en-la-rotacion-del-pers..>

Emprendepyme.com (2015). ¿Qué es la organización empresarial? | Organización de la empresa. Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-organizacion-empresarial.html>

Emprendepyme.net (2016). ¿Qué son los objetivos de ventas? | Cómo definir los objetivos de ventas. Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/que-son-los-objetivos-de-ventas.html>

Espinal, V. (2015). Rotación de personal - EOI Escuela de Organización Industrial. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/21/rotacion-de-personal/>

Factorialhr.es (2018). Los motivos por los que tu empresa tiene una alta rotación de personal. Disponible en:

- Gestiondeventas.com (2018). Gestión de ventas. Disponible en: <https://www.gestiondeventas.com/>
- Lectiva.com (2016). Gestión del tiempo: claves para optimizar el tiempo de ... – Lectiva. Disponible en: [https://www.lectiva.com/noticias/lb-empleo-ca\\_dia\\_optimizar-tiempo.htm](https://www.lectiva.com/noticias/lb-empleo-ca_dia_optimizar-tiempo.htm)
- Losrecursoshumanos.com (2019). Rotación del personal. Ventajas y desventajas. Disponible en: <https://www.losrecursoshumanos.com/rotacion-del-personal-ventajas-y-desventajas/>
- LosRecursosHumanos.com (2017). Rotación del personal. Disponible en: <https://www.losrecursoshumanos.com/rotacion-del-personal/>
- Marroquín, P. (2012). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación – UNE. Disponible en: [www.une.edu.pe/.../SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrument...](http://www.une.edu.pe/.../SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrument...)
- Martínez, C. (2014). Investigación Descriptiva: Tipos y Características – Lifeder. Disponible en: <https://www.lifeder.com> › Ciencia
- Molina, G. (2016). Gestión de ventas: ¿qué es y cómo la puedes mejorar? Disponible en: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-de-ventas/>
- Monsálvez., S. (2018). ¿Qué es la rotación de personal? Principales claves - Infoempleo
- Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia – Netquest. Disponible en: <https://www.netquest.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>

Outsourcingdenomina.com (2017). La rotación del personal y la importancia dentro de la empresa. Disponible en: <https://www.outsourcingdenomina.com/.../la-rotacion-del-personal-y-la-importancia-d...>

Para Mayhew, R. (2018). Tipos de rotación de personal | Cuida tu dinero. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com> › Negocios

QuestionPro (2016). ¿Qué es una encuesta? QuestionPro. Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Riquelme, M. (2018). Rotación de Personal (que es y cómo evitarla) - Web y Empresas. Disponible en: <https://www.webyempresas.com> › Recursos Humanos

Rodríguez, D. (2016). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos – Lifedef. Disponible en: <https://www.lifeder.com> › Ciencia

Steve, G. (2018). Procesos de ventas: características y estrategia | EAE. Disponible en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/procesos-de-ventas-concepto-caracteristicas-y...>

Universoformulas.com (2015). Población Estadística - Universo Formula. Disponible en: <https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica/>



# **ANEXOS**

**Matriz de Consistencia**  
**"ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA CABLE VISIÓN ICA**  
**S.A.C. EN LA CIUDAD DE ICA, 2019".**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿En qué medida la rotación de personal incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿En qué medida la organización empresarial incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿En qué medida la autonomía laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿En qué medida la comunicación y cohesión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿En qué medida la presión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar como la rotación de personal incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivos específicos 1</b> Determinar como la organización empresarial incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos 2</b> Determinar como la autonomía laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos 3</b> Determinar como la comunicación y cohesión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar como la presión laboral incide en la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe incidencia significativa entre la rotación de personal y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe incidencia significativa entre la organización empresarial y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe incidencia significativa entre la autonomía laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe incidencia significativa entre la comunicación y cohesión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> Existe incidencia significativa entre la presión laboral y la gestión de ventas de la empresa Cable Visión Ica S.A.C. Ica, 2019.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Rotación de personal</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Gestión de ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización empresarial</li> <li>- Autonomía laboral</li> <li>- Comunicación y cohesión laboral</li> <li>- Presión laboral</li>   <li>- Planificación de las ventas</li> <li>- Contratación de personal</li> <li>- Capacitación del equipo</li> <li>- Ambiente laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptiva-correlacional</p> <p><b>Población: empleados</b></p> <p><b>Muestra:</b> 51 empleados</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

**CUESTIONARIO SOBRE: ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA CABLE VISIÓN ICA S.A.C. EN LA CIUDAD DE ICA, EN EL PERIODO 2019.**

Se le pide su colaboración, en el presente estudio, teniendo en cuenta que la información recabada sólo tendrá validez para realizar la sustentación de un proyecto de investigación. A continuación, se le pide que marque con un aspa la alternativa que considere pertinente:

1. Sí
2. No

<b>Organización empresarial</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
1	¿Está usted satisfecho con el ambiente laboral?		
2	¿En esta institución se encuentra definida la filosofía empresarial (¿misión, visión, objetivos)?		
3	¿Conoce los objetivos de la empresa?		
4	¿Se le suministra todas las herramientas y materiales para realizar su trabajo?		
5	¿Se siente comprometido con esta empresa?		
<b>Autonomía laboral</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
6	¿Tiene usted libertad para realizar su trabajo?		
7	¿Es usted responsable del trabajo que realiza?		
8	¿Usted se compromete en alcanzar las metas establecidas?		
9	¿Sus jefes lo motivan para cumplir con el desarrollo de su trabajo?		
10	¿Conoce usted las exigencias de su trabajo?		
<b>Comunicación y cohesión laboral</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
11	¿Se le recuerda que debe mejorar sus capacidades?		
12	¿Percibe usted que forma parte de un equipo de trabajo?		
13	¿Considera que tiene las capacidades para participar en equipo?		
14	¿Usted tiene la capacidad para resolver los problemas laborales?		
<b>Presión laboral</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
15	¿Percibe usted que tiene trabajo acumulado?		
16	¿Está preparado para trabajar a presión?		
17	¿Su trabajo produce alto estrés, por las exigencias del mismo?		
18	¿El tiempo que dispongo no es el suficiente para desarrollar mi trabajo?		
19	¿Acostumbra a realizar actividades extras que no forman parte de sus actividades diarias?		

**CUESTIONARIO SOBRE: GESTIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA CABLE VISIÓN ICA S.A.C. EN LA CIUDAD DE ICA, EN EL PERIODO 2019.**

Se le pide su colaboración, en el presente estudio, teniendo en cuenta que la información recabada sólo tendrá validez para realizar la sustentación de un proyecto de investigación. A continuación, se le pide que marque con un aspa la alternativa que considere pertinente:

1. Sí
2. No

<b>Planificación de las ventas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
1.	¿La empresa cuenta con un plan de marketing?		
2.	¿Se cuenta con un pronóstico de ventas?		
3.	¿Los vendedores tienen cuotas de ventas establecidas?		
4.	¿Las cuotas de ventas o se incrementan cuando se alcanzan los objetivos?		
5.	¿Cumplir con las expectativas del cliente?		
<b>Contratación de personal</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
6.	¿La empresa tiene alguna política de selección de personal?		
7.	¿En esta empresa se da el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal?		
8.	¿Existe una descripción de los requerimientos de los distintos puestos?		
9.	¿Existen algunos criterios de selección de personal?		
10.	¿Usted tiene conocimiento pleno de las actividades que realizan?		
<b>Capacitación del equipo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
11.	¿Existe un programa de capacitación en esta empresa?		
12.	¿Conoce usted el perfil del cliente?		
13.	¿Conoce algunos aspectos importantes de la competencia?		
14.	¿Conoce que servicios/productos ofrece la competencia?		
<b>Ambiente laboral</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
15.	¿Ha desarrollado la capacidad para relacionarse con las personas?		
16.	¿La relación con su jefe inmediato es óptima?		
17.	¿Se acostumbra a reconocer el trabajo bien realizado?		
18.	¿Está de acuerdo con su sueldo?		
19.	¿El entorno físico de trabajo es el adecuado?		

Fuente: Elaboración propia.

## Análisis de confiabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Está usted satisfecho con el ambiente laboral?	43.18	142.001	.152	.913
2. ¿En esta institución se encuentra definida la filosofía empresarial (¿misión, visión, objetivos?)	43.18	121.111	.210	.923
3. ¿Conoce los objetivos de la empresa?	42.10	130.007	.178	.913
4. ¿Se le suministra todas las herramientas y materiales para realizar su trabajo?	43.23	121.17	.840	.910
5. ¿Se siente comprometido con esta empresa?	42.31	131.376	.815	.910
6. ¿Tiene usted libertad para realizar su trabajo?	30.35	121.432	.845	.910
7. ¿Es usted responsable del trabajo que realiza?	41.02	110.737	.783	.912
8. ¿Usted se compromete en alcanzar las metas establecidas?	41.93	103.082	.779	.913
9. ¿Sus jefes lo motivan para cumplir con el desarrollo de su trabajo?	40.66	130.640	.650	.915

10. ¿Conoce usted las exigencias de su trabajo?	53.19	136.150	.772	.914
11. ¿Se le recuerda que debe mejorar sus capacidades?	33.27	120.425	.850	.911
12. ¿Percibe usted que forma parte de un equipo de trabajo?	33.46	124.079	.240	.922
13. ¿Considera que tiene las capacidades para participar en equipo?	43.38	142.700	.241	.912
14. ¿Usted tiene la capacidad para resolver los problemas laborales?	33.46	145.106	.203	.912
15. ¿Percibe usted que tiene trabajo acumulado y poco tiempo para realizarlo?	43.75	136.814	.124	.882
16. ¿Está preparado para trabajar a presión?	42.31	122.295	.773	.892
17. ¿Su trabajo produce alto estrés, por las exigencias del mismo?	43.19	134.893	.832	.913
18. ¿El tiempo que dispongo no es el suficiente para desarrollar mi trabajo?	43.19	141.322	.646	.916
19. ¿Acostumbra a realizar actividades extras que no forman parte de sus actividades diarias?	33.71	136.185	.631	.910
20. ¿La empresa cuenta con un plan de marketing?	43.02	131.110	.821	.911

21. ¿Se cuenta con un pronóstico de ventas?	43.02	131.150	.823	.912
22. ¿Los vendedores tienen cuotas de ventas establecidas?	43.74	140.304	.654	.916
23. ¿Las cuotas de ventas o se incrementan cuando se alcanzan los objetivos?	43.56	136.253	.796	.914
24. ¿Cumplir con las expectativas del cliente?	43.08	145.169	.154	.924
25. ¿La empresa tiene alguna política de selección de personal?	43.02	131.150	.823	.912
26. ¿En esta empresa se da el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal?	43.02	131.150	.823	.912
27. ¿Existe una descripción de los requerimientos de los distintos puestos?	43.74	140.304	.654	.916
28. ¿Existen algunos criterios de selección de personal?	43.56	136.223	.790	.914
29. ¿Usted tiene conocimiento pleno de las actividades que realizan?	33.08	141.169	.154	.924
30. ¿Existe un programa de capacitación en esta empresa?	4.02	110.150	.723	.912
31. ¿Conoce usted el perfil del cliente?	43.02	111.150	.823	.912
32. ¿Conoce algunos aspectos importantes de la competencia?	43.24	120.302	.614	.913

33. ¿Conoce que servicios/productos ofrece la competencia?	33.56	128.253	.786	.914
34. ¿Ha desarrollado la capacidad para relacionarse con las personas?	43.08	145.169	.154	.910
35. ¿La relación con su jefe inmediato es óptima?	43.02	131.150	.823	.912
36. ¿Se acostumbra a reconocer el trabajo bien realizado?	43.02	131.150	.823	.912
37. ¿Está de acuerdo con su sueldo?	43.74	140.304	.654	.912
38. ¿El entorno físico de trabajo es el adecuado?	43.56	126.252	.790	.914



**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Jayo Lina Manuel Alarido*
- 1.2 Grado académico: *MAESTRO*
- 1.3 Cargo e institución donde labora: *DOCENTE TP - UAP*
- 1.4 Título de la Investigación: *Rotación de Personal y su incidencia en la Gestión de Ventas en la Empresa Casco Vision SAC. en la Ciudad de Ica, en el Periodo 2018\**
- 1.5 Autor del instrumento: *Alarido de los Soccos Espinosa Cascajal*
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: *Licenciatura*
- 1.7 Nombre del instrumento: *Cuestionario*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					93
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					92
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					91
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						931
TOTAL (PROMEDIO)						93.1

 VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): *18.62*

 VALORACION CUALITATIVA: *Dieciocho y 62. puntos.*

 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Adecuado*

 Lugar y fecha: *Ica 31 Julio 2019*

Posfirma:

DNI:

*21440828*



**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**


**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Noron Noron Serrano Felipe**
- 1.2 Grado académico: **MAESTRO**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **Docente TP-UAP**
- 1.4 Título de la Investigación: **Rotación de personal y su incidencia en la gestión de ventas en el empresa televisión SAC. en la ciudad de Ica en el periodo 201**
- 1.5 Autor del instrumento: **Mario de los Angeles Gajimaza Carbajal**
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: **LICENCIATURA**
- 1.7 Nombre del instrumento: **QUESTIONARIO**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					94
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					96
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					91
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					96
SUB TOTAL						940
TOTAL (PROMEDIO)						94.0

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): **18.80**  
 VALORACION CUALITATIVA: **Dieciocho y 80. Puntos.**  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Adecuado**

Lugar y fecha: **Ica, 31 de Julio 2019.**

  
 Posfirma : **21534276**  
 DNI :