



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS

Determinación de las causas que originan una elevada rotación del personal
operativo del área de distribución de un

Operador Logístico – 2022

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Honorio Chapilliquen, Elizabeth Janet ORCID 0009-0007-1583-4429

ASESOR

Mg. Burmester Andreu, Hans Federico Isaac ORCID 0000-0002-4980-1154

Lima, 2023

HONORIO CHAPILLIQUEN TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	www.geovictoria.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	cimogsys.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%



DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado en primera instancia a Dios y a la Virgen quienes son mi guía, fortaleza y la luz que alumbraron mi camino. A mis primas Meche, Alejita y tío Juan quienes con todo su amor y cariño me cuidaron desde niña, por ello siempre los llevaré en mi corazón.

A mi madrina Carmen quién fue el soporte que necesitaba a lo largo de mi vida, a mi hermana mayor Maribel que siempre me cuida y aconseja, y a mi hermana menor Noelia que fue parte de poder cumplir este objetivo.



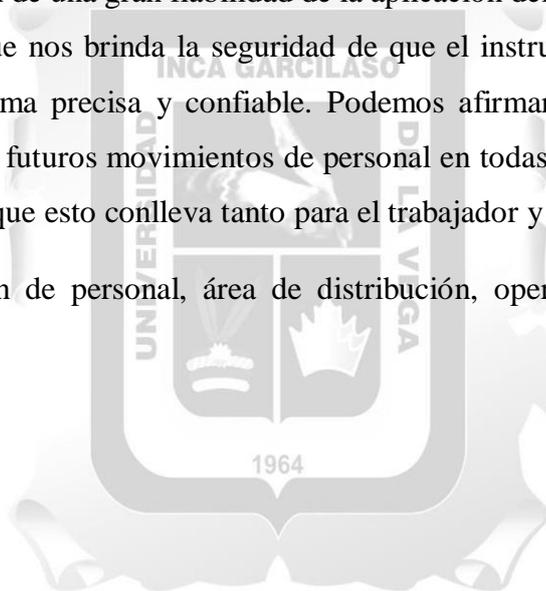
AGRADECIMIENTO

De todo corazón un inmenso agradecimiento a todas aquellas personas que aportaron y me incentivaron a poder cumplir este objetivo a través de sus consejos, de sus ánimos y sobre todo por la confianza que depositaron en mí.

RESUMEN

El propósito principal de la investigación fue determinar las causas que originan una elevada rotación del personal operativo del área de distribución de un Operador Logístico – 2022. Por ende el foco del estudio fue poder resolver el problema: ¿Qué causas originan una elevada rotación del personal operativo del área de distribución de un Operador Logístico – 2022?. Así mismo el procedimiento que se aplicó tuvo una orientación cualitativa bajo un muestreo aleatorio con una población finita. Para la recolección de los resultados, se empleó un instrumento denominado cuestionario, que fue dirigido al personal desvinculado del área de operaciones. Uno de los hallazgos más destacados fue el lograr el cumplimiento de nuestra investigación determinando las causas que generaron la alta rotación así como también la confirmación de una gran fiabilidad de la aplicación del instrumento a través del alfa de Cronbach, lo que nos brinda la seguridad de que el instrumento empleado evaluó nuestro objetivo de forma precisa y confiable. Podemos afirmar que los resultados nos brindarán una guía para futuros movimientos de personal en todas las áreas, y para mitigar la inestabilidad laboral que esto conlleva tanto para el trabajador y el empleador.

Palabras clave: rotación de personal, área de distribución, operador logístico, personal operativo.



ABSTRACT

The main purpose of the research was to determine the causes that cause a high turnover of operational personnel in the distribution area of a logistics operator - 2022. Therefore, the focus of the study was to be able to solve the problem: What causes cause a high staff turnover operation of the distribution area of a logistics operator – 2022?. Likewise, the procedure that was applied had a qualitative orientation under simple random sampling within a finite population. To obtain the results, an instrument called a questionnaire was used, which was directed to personnel unrelated to the logistics operator's operations area. One of the most notable findings was achieving compliance with our research by determining the causes that generated the high turnover as well as the confirmation of great reliability of the application of the instrument through Cronbach's alpha, which gives us the security of that the instrument used evaluated our objective accurately and above all reliably. Therefore, we can affirm that the results will provide us with a guide for future personnel movements in all areas of the company, and to mitigate the labor instability that this entails for both the worker and the employer.

Keywords: personnel rotation, distribution area, logistics operator, operational personnel.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INDICE DE FIGURAS.....	viii
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Marco histórico:	1
1.2. Bases teóricas:	2
1.3. Marco legal:	9
1.5. Marco conceptual:	16
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2.1. Descripción de la realidad problemática	19
2.3. Objetivo general y específicos:	20
CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1. Justificación e importancia del estudio:	21
3.2. Delimitación del estudio:	22
CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO	23
4.1 Diseño esquemático:	23
4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño	23
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO	25
5.1 Aplicación de la propuesta de solución:	25

CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	102



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de Ishikawa.....	19
Figura 2: Rotación de personal - Chiavenato 2000.....	26
Figura 3: Ingresos de personal del período 2020.....	29
Figura 4: Ingresos de personal del período 2021.....	29
Figura 5: Ingresos de personal del período 2022.....	30
Figura 6: Egresos de personal del período 2020.....	30
Figura 7: Egresos de personal del período 2021.....	31
Figura 8: Egresos de personal de período 2022.....	31
Figura 9: Reporte anual de ingresos.....	32
Figura 10: Reporte anual de egresos.....	32
Figura 11: Tamaño de la población.....	33
Figura 12: Detalle de ingreso del trabajador.....	34
Figura 13: Detalle de equipos de protección – EPP.....	35
Figura 14: Orden de Jerarquías.....	35
Figura 15: Fórmula de muestreo aleatorio simple.....	36
Figura 16: Aspectos de medición en la encuesta.....	37
Figura 17: Rango de edades de trabajadores encuestados.....	40
Figura 18: Reporte estadístico – edades.....	41
Figura 19: Relación de distritos de los trabajadores encuestados.....	42
Figura 20: Reporte estadístico – Distritos.....	43
Figura 21: Relación de grados de instrucción.....	44

Figura 22: Reporte estadístico - Grado de instrucción	45
Figura 23: Detalle de carga familiar	46
Figura 24: Reporte estadístico - Carga familiar... ..	46
Figura 25: Detalle de tiempo en la empresa.....	48
Figura 26: Reporte estadístico - Tiempo en la empresa	49
Figura 27: Detalle de la relación con el jefe directo	50
Figura 28: Reporte estadístico – Relación con el jefe directo	51
Figura 29: Detalle de la Relación con sus compañeros.....	52
Figura 30: Reporte estadístico - Relación con los compañeros... ..	53
Figura 31: Detalle de Consideración de trabajo en equipo	54
Figura 32: Reporte estadístico - Consideración del trabajo en equipo	55
Figura 33: Detalle de consideración sobre la Remuneración en base a sus obligaciones...56	
Figura 34: Reporte estadístico – remuneración basada en Funciones	57
Figura 35: Detalle de consideración de horarios de Ingreso y Salida por la empresa	58
Figura 36: Reporte estadístico - Consideración de horarios de Ingreso y Salida.....	59
Figura 37: Detalle de consideración de Pagos en la fecha indicada	60
Figura 38: Reportes estadísticos - Pagos en fecha indicada	61
Figura 39: Detalle del Pago de horas extras en caso hayan sido realizadas	62
Figura 40: Reporte estadístico - Pago de horas extras en caso de realizarlas.....	63
Figura 41: Detalle del Cumplimiento de todo lo indicado en el contrato laboral.....	64
Figura 42: Reporte estadístico - Cumplimiento de todo lo indicado en el contrato laboral	65
Figura 43: Detalle de Oportunidad de línea de carrera para el trabajador	66
Figura 44: Reporte estadístico - Oportunidad de realizar línea de carrera	67
Figura 45: Detalle de Manifestación de incomodidades al jefe directo	68

Figura 46: Reporte estadístico - Manifestación de incomodidades al jefe directo.....	69
Figura 47: Detalle del Conocimiento de beneficios salariales, bonos y metas	70
Figura 48: Reporte estadístico - Conocimiento de beneficios salariales	71
Figura 49: Detalle de la Entrega de uniforme completos y EPP.....	72
Figura 50: Reporte estadístico - Entrega de uniformes y EPP.....	73
Figura 51: Detalle del Conocimiento adecuado para realizar el trabajo	74
Figura 52: Reporte estadístico - Conocimiento adecuado para realizar el trabajo	75
Figura 53: Detalle de la Consideración de avisar al jefe directo al retirarse de la empresa	76
Figura 54: Reporte estadístico - Consideración de avisar al jefe directo en caso de retiro	77
Figura 55: Detalle de la Consideración de retornar a la empresa después de un tiempo	78
Figura 56: Reporte estadístico - Consideración de posibilidad de retorno a la empresa	79
Figura 57: Detalle de Consideración para un posible retorno.....	80
Figura 58: Reporte estadístico - Consideraciones para un posible retorno a la empresa	81
Figura 59: Detalle de Rotación del personal operativo - Período 2022... ..	82
Figura 60: Reporte estadístico de los egresos 2022... ..	83
Figura 61: Actividades de Reconocimiento realizadas por la empresa	84
Figura 62: Actividades a Cumplir por el trabajador para obtener los reconocimientos	85
Figura 63: Actividades de capacitación – correcto uso de Epp	86
Figura 64: Acciones de formación para los empleados operativos.....	87
Figura 65: Iniciativas de capacitación a los trabajadores	87
Figura 66: Tareas de capacitación al personal de distribución.....	88
Figura 67: Actividades de capacitación al personal operativo... ..	88
Figura 68: Resumen de procesamiento de casos	90
Figura 69: Estadísticas de fiabilidad	90

Figura 70: Estadísticas de elemento 91

Figura 71: Estadísticas del elemento del resumen 92

Figura 72: Estadísticas del total del elemento 93

Figura 73: Estadísticas de escala 94



INTRODUCCIÓN

Hoy en día hablar de rotación de personal es muy común en todas las empresas, independientemente de su tamaño o rubro, tema que genera una gran inestabilidad y a la vez pérdidas económicas. Por ello es importante detectar a tiempo las causas que la originan, de esta manera se evita que los hechos se incrementen y lleguen a dispersarse en toda la organización de manera general, hecho que es tema de nuestra investigación dentro del área operativa de un Operador Logístico.

Es de suma relevancia abordar este tema mediante el primer Capítulo donde se detalla el marco teórico de nuestra investigación el cual abarca las bases históricas, teóricas, el marco legal y los antecedentes del estudio acompañado del marco conceptual; agregando también en el Capítulo dos el planteamiento del problema y objetivos tanto el general como los específicos, siguiéndole la justificación y delimitación del estudio detallado en el Capítulo tres, así como también se hace mención de la formulación del diseño comprendiendo el diseño esquemático y la descripción de los aspectos básicos de la misma, todos ellos ubicados en el Capítulo cuatro. Se incluye además en el Capítulo cinco la formulación del diseño y se presenta el estudio principal por medio del producto ejecutivo el cual responde a lograr el objetivo general que es Determinar las causas que originan una elevada rotación del personal operativo del área de distribución de un Operador Logístico – 2022. Culminando así con la presentación de las Conclusiones, Recomendaciones y las Referencias Bibliográficas utilizadas que en este estudio se contó con un total de 29 ingresadas en el Mendeley.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Profundizando acerca de nuestro primer capítulo, detallaremos información relevante para nuestra investigación mediante el:

1.1. Marco histórico:

Cuando hablamos sobre rotación laboral o rotación de personal, nos referimos a los ingresos y salidas de trabajadores ya sean administrativos y/o operativos en una organización, este hecho en nuestro país actualmente es uno de los más elevados en la región. Las empresas pierden dinero en el proceso de captación de un personal nuevo para reemplazar un determinado cargo de trabajo, así mismo la capacitación y en afrontar el tiempo en que este se adecúe a sus nuevas responsabilidades.

Durante el período reciente, el Perú fue reconocido como el país con mayor listado de rotación a nivel d Bravo et al., (2022). De todos los países latinos, con un aproximado de 20%, encontrándose sobre la mitad de la región (10,9%); de acuerdo con la investigación de PWC el cual fue expuesto en una publicación local. Esto, de acuerdo con Rosana Patricia Vargas Masías siendo educadora de PAE en Proceso Superior de RRHH en ESAN. Se debe examinar desde diferentes perspectivas. Pueden ser variantes de acuerdo con el rubro de la empresa, atributos de la manufactura, estado presente en el rubro en el que se ubica la organización, entre otras.(Vargas, 2019).

Por ende, el ingreso y salida de personal afecta a las organizaciones en tal sentido que genera una baja productividad debido al cambio de personal, dando lugar a generarse una nueva capacitación, así mismo genera un impacto económico ya que con dicha rotación del personal se generan más gastos de los activos que ocasionan los procesos de reclutamiento, sin embargo este hecho también afecta y perjudica a la imagen de la organización ante el mercado laboral, ya que proyecta una alta inestabilidad de la misma; pero sobre todo causando un ambiente laboral negativo. Por ende, es relevante que las empresas ofrezcan ofertas de empleo atractivas y realistas a sus posibilidades, otorgando al personal una remuneración de acuerdo con el cargo, así como también de acuerdo con las funciones que este realice. (Raga, 2021).

1.2. Bases teóricas:

Hoy en día es muy usual encontrar en las organizaciones una gran rotación de personal, ya sea a causa de diversos motivos ajenos a la empresa, por lo tanto debemos enfocarnos en minimizar estos hechos, ya que generan una gran pérdida para las empresas; debemos hacer uso de las herramientas empleadas en la recaudación de información, como entrevistas realizadas al personal que se retiró, las cuales la empresa guarda cuidadosamente en un repositorio, otra herramienta utilizada es la recolección de información cuantitativa, digamos la suma de personal que salen y entran de la empresa, estos se guardan en una data dentro de área de personal. La observación de todos estos datos recolectados mostró que la organización cuenta con una elevada rotación de trabajadores, la razón principal son los horarios rotativos es decir turno mañana, tarde y amanecida; así como también el mantener largas jornadas de trabajo superando las ocho horas de acuerdo con lo que dictamina la ley.

De acuerdo con el análisis de Márquez et al., (2021) en tiempos donde el estado busca reducir sus recursos, las empresas públicas suelen exponer a sus más valiosos e indispensables, que es el personal. Esto consiste en dar de baja a los empleados de sus puestos de trabajo, por lo tanto, esto genera que el personal se lleve consigo todo el conocimiento adquirido durante su tiempo laborado en la institución, así como las inversiones monetarias realizadas en capacitaciones. Por ende, se genera una rotación de personal en la cual se asignan nuevas funciones a otros miembros del equipo o departamento, sin prepararlos adecuadamente sobre una distribución justa de tareas. Esto genera un ambiente laboral, hostil y estrés debido a la recarga de responsabilidades. Lo más fundamental de este análisis es observar el vínculo entre la rotación y el ambiente de la entidad Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad - Unidad de Negocio Milagro. Mediante el análisis cuantitativo descriptivo - correlacional, se recopiló información por medio de un formulario con la escala de Likert. La resolución final demuestra que la rotación tiene un alto efecto en el clima organizacional; podemos decir, en resumidas cuentas, esta observación muestra una conexión positiva impactante entre ambos factores.

Al día de hoy, el área de personal o también llamada Capital humano es básicamente el corazón de toda organización, ya que como sabemos no existe empresa sin la presencia del ser humano, de acuerdo a ello esta área debe enfrentarse y adaptarse a los nuevos cambios y a rediseñar nuevos procesos, esto de acuerdo a Zabala et al., (2021) donde la

administración de los Recursos Humanos exhibe una tendencia creciente hacia el enfoque en el conocimiento y su gestión, conservando al mismo tiempo las características fundamentales de los métodos tradicionales. Por ende, esta área genera nuevos procesos para abordar de forma proactiva estos cambios. Un gran desafío constante al que las empresas se enfrentan es la rotación de empleados, un hecho que afecta la eficiencia y pone en riesgo la adecuada administración del conocimiento obtenido. Por lo tanto, este estudio se realiza para desarrollar un procedimiento que facilita la observación de la rotación desde una perspectiva orientada al conocimiento. Podemos llegar a este objetivo, investigando los motivos subyacentes de esta variación, sus repercusiones y demás factores importantes. Además, se exploran fórmulas matemáticas para cuantificarlas, obteniendo una propuesta flexible y de fácil implementación que permitirá a los encargados de su aplicación poder tener las herramientas precisas para realizar un análisis con mucha más profundidad.

Una de las tantas actividades en las cuales las personas hoy en día se distraen en familia, con los amigos o de manera personal son los viajes, este hecho aparte de relajarnos también nos permite aportar al ingreso económico del sitio y/o lugar que visitamos, así lo detalla Caldera et al., (2019) indicando que a nivel de países latinos, México tiene como motor de desarrollo económico el turismo por su gran aportación al PBI, sin embargo se ha detectado que en tiempos recientes un grado significativo por alta rotación en dicho rubro ha ocasionado que este se perjudique.

Básicamente el objetivo más importante es reconocer las causas más relevantes de los motivos que originan la rotación en el mercado de hostelería del estado de Guanajuato México, por ello se hizo un análisis cualitativo con un enfoque descriptivo y diseño no experimental obteniendo así como resultados el sistema remunerativo, la inclusión y elección de personal, el desánimo del personal como causantes de la misma. Muy aparte se emplearon tácticas de un precio bajo para vencer diversos factores detonantes de rotación en el sector del turismo mexicano.

Cuando hablamos de rotación de personal en las organizaciones, se nos vienen muchas cosas a la cabeza, entre tantas podríamos decir que quizá esa rotación podría deberse al tema de la remuneración que el personal recibe de su empresa, sin embargo Vásquez et al., (2022) plantea como principal objetivo detectar si existe un vínculo entre el ambiente organizacional y la entrada y salida de trabajadores que pertenecen a la organización Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021. Para ello se utilizó un estudio basado en datos

numéricos con un grado de descripción y un gráfico que muestra una relación correlacional entre variables sin la realización de un experimento - tipo transeccional. El público objetivo se formó por 12000 trabajadores, mientras que la muestra incluyó a 372 personas. La información se obtuvo con encuestas utilizando formularios basados en la escala de Likert. Analizando los datos inferenciales con el ensayo Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de ($r = -0,578$), lo que indica una conexión exacta. Concluyendo así una conexión muy relevante y precisa entre el ambiente laboral y la rotación, que era nuestro objetivo principal.

Al mencionar empresas y/o organizaciones, no sólo nos referimos a las del sector privado; sino que también hablamos del sector público o llamadas instituciones del estado, debemos decir que éstas instituciones no son ajenas al tema de rotación de personal, esto de acuerdo a una publicación de Maliza y Bastidas, (2018) quienes indican que en el sistema Judicial en la ciudad de Ríos-Ecuador en el 2018 atravesó graves inconvenientes presupuestarios lo que generó un aumento de responsabilidades y rotación por lo tanto este hecho trajo consigo una baja productividad en sus servicios al usuario. Muy aparte generaron una carga horaria al personal buscando como fin el poder satisfacer al usuario en cuanto a las atenciones que demandaban en las diversas etapas de sus solicitudes, y así poder cumplir con una buena calidad de servicio. Pero olvidaron que todo trabajo demanda esfuerzo físico o mental, es por eso que se analiza el poder planificar con anticipación un plan de formación que ayude al personal a estar bien capacitado, así no se afecta la productividad del servidor o trabajador público a la población.

Cuando decimos que debemos ser comprometidos con nuestro centro de labores, nos referimos a aquellas personas que son comúnmente conocidas como los trabajadores camiseta, este término es muy conocido en todas las empresas cuando el trabajador cumple con todo lo solicitado por ésta, por ello Hernández et al., (2021) en esta investigación decide examinar una conexión entre la dedicación hacia la organización y la tasa de empleados que abandonan sus puestos, con un estudio cuantitativo basado en datos recopilados de manera transversal en diversas organizaciones del sector textil en la región de Tlaxcala, México. Se recopilaron datos mediante un cuestionario estructurado que se administra a un porcentaje estratificado de trabajadores de 85 empresas chicas, 18 regulares y 5 de gran tamaño. Los desenlaces indicaron que existe una relación muy importante y moderada entre el acuerdo con la empresa y la rotación. A partir de los hallazgos del análisis, se infiere que para disminuir la rotación, los responsables del trámite de recursos de personal deberían promover

el incremento de un vínculo emocional en los empleados. Es importante señalar que esta investigación tiene limitaciones, ya que se centra en un área específica y está restringida a un territorio.

El propósito de este estudio fue descubrir el papel fundamental que desempeñan la satisfacción y el compromiso como factores intermediarios correspondientes a la rotación en una cierta cantidad de personal de una organización que manufactura bolsas de aire para automóviles en México.

Ya que a simple vista se podría decir que si existiera satisfacción y más compromiso por su empresa en un trabajador, sería muy difícil que este abandone su cargo en corto tiempo; por ende se empleó un cuestionario compuesto por 74 preguntas, las cuales incluía preguntas relacionadas con el perfil sociodemográfico de los trabajadores, evaluadas con una escala de Likert de 5 puntos, continua de nunca hasta siempre. Este cuestionario se administró a una muestra aleatoria de 146 empleados directos, con un grado fidedigno del 95%. La observación de factores y la evaluación de lo verídico por medio del coeficiente Alfa de Cronbach nos ayudaron a validar y asegurar la confianza de los instrumentos utilizados. Todo esto de acuerdo al artículo de García et al., (2020).

Hoy en día por diversos motivos sabemos que hay rotación de personal, esto pasa en cualquier tipo de empresa, pero sobre todo en cualquier rubro, muchos de nosotros como colaboradores, jefes o incluso en el papel de dueños tenemos la interrogante del por qué sucede esto, es decir pasar todo un proceso de selección, asistir a entrevistas, para luego al final abandonar todo, invirtiendo tiempo y dinero. El propósito de Hernández y Durán, (2022) en este análisis es examinar las causas que provocan la rotación en la compañía de alimentos colombiana con el objetivo de realizar mejoras en el proceso de convocar y elegir su personal. Para ello llevaron a cabo un estudio que combinó un enfoque descriptivo, longitudinal, retrospectivo y transversal.

La recolección de información se hizo con formularios sistematizados y encuestas. Las conclusiones del análisis de la investigación arrojaron que los motivos relevantes que influyeron en la rotación, desde la perspectiva de la empresa, estaban relacionados con el tipo de contrato laboral y el cargo ocupado por los empleados. Desde la perspectiva de los empleados desvinculados, los factores más influyentes eran la gran carga de trabajo, el sueldo, los horarios, la ausencia de ánimo, la inconformidad laboral y las oportunidades de

ascenso. En resumen, los hallazgos del estudio resaltaron una importancia de considerar la conformidad laboral y el tipo de contratación como dimensiones clave para minimizar la rotación y aliviar el bienestar del personal.

Para todos nosotros, como sabemos la época de pandemia cambió por completo nuestras vidas, nuestro día a día; pero sobre todo cambió y en algunos casos se perdió los puestos de trabajo, pasamos de una presencialidad a una modalidad muy distinta que fue la modalidad virtual siendo un cambio muy drástico para todos; por ello en este tiempo de pandemia del COVID-19, hubo un aumento en la ausencia de empleados y una mayor rotación en la organización que se utilizó como muestra en este análisis. Esta medida se tomó como una solución para cubrir la falta de personal, pero lamentablemente condujo a un mayor nivel de insatisfacción laboral debido a las responsabilidades y la situación o estado del trabajo. El fin del análisis fue examinar los puntos que impactan en el desempeño y en el vínculo entre el personal y la organización. Se utilizó encuestas y el análisis de la productividad, verificando la cantidad de información procesada en relación con el número de empleados. Muy aparte, se empleó una fórmula para medir la tasa de rotación guiándonos en el control de asistencia del personal. Estos hallazgos revelaron que tanto el ausentismo como la rotación en la empresa estudiada son elevados y tienen un impacto directo en la productividad, lo que ocasiona una gran carga laboral y afectando el ambiente del equipo. Desde la visión de los empleados, se controlará que asumieron un rol de apoyo adicional, y se confirmará el dominio directo con las variables mencionadas, todo esto basado en el artículo de (Llanos y Castillo, 2022).

Cuando creamos o hacemos una empresa nuestro objetivo es que marche de manera correcta, la cabeza fundamental de ella es el capital humano, sin embargo antes se encuentran las personas que forman el área de RRHH quienes serán los encargados del reclutamiento y selección de nuestro personal, por lo tanto es muy importante que esta área como cabeza tenga a las personas idóneas para desempeñar sus funciones y proyectarse a tener una línea de carrera por decirlo así, en nuestra empresa, debido a esto Espinoza et al., (2021) desarrolla esta investigación con el fin de poder examinar el rendimiento en el trabajo y la disposición a cambiar de empleo por parte de los trabajadores del sector de RRHH de la DRELM en el 2018. Con una visión inductiva que consistió en la verificación de documentos y preguntas personalizadas como método para recolectar datos, estas conversaciones fueron transcritas y posteriormente trianguladas en una matriz con el fin de llevar a cabo un análisis

comparativo que arrojó resultados que se espera ayuden a la DRELM a identificar mejoras en sus procesos de gestión de RRHH para lograr un mayor nivel de rendimiento. Se contó con 03 equipos de empleados reconocidos por el numeral de decreto bajo el cual fueron asignados; las conclusiones indicaron que el rendimiento de labores de los diferentes equipos era satisfactorios y excelente en dos de ellos, por discrepancias de sueldos o la falta de puntos de medición. En el equipo tres, el rendimiento no fue definitivo ni bueno pese a la falta de capacitación del mismo. En cuanto a las ganas de abandonar el trabajo, se verificó un gran afán de retirarse de la empresa por parte de los colaboradores.

Pérez, (2022) tiene como fin en este artículo examinar cómo los puntos interiores y exteriores afectan en la rotación de empleados en una institución de la salud particular de Colima en pandemia. Con un formulario que se administró a todos los colaboradores del hospital (un total de 50), se procedió a analizar los datos mediante un retroceso logístico de tipo logit. Para respaldar los análisis planteados, se realizaron pruebas de validación utilizando El Alpha de Cronbach (0.8) y estudios de varianza (ANOVA). Los cuales fueron realizados para evaluar los trabajos factoriales de 03 constructos: punto externo (el cuerpo, liderar y la comunicación), puntos internos (instrumentos de motivación, el clima laboral y el bache entre la vida personal y el trabajo), y la rotación (abandono del puesto de trabajo). Indicando que la rotación es parcialmente intermediada por los puntos externos, y los puntos internos moderan la rotación. Hechos que determinan que la rotación es una consecuencia indirecta de la inconformidad laboral. Aunque el trabajo de gestión del ser líder y la composición del centro médico afectan la iniciativa de optar por otro trabajo, este suceso se entrelaza con puntos internos que determinan si se permanece trabajando en el empleo actual, los factores internos ejercen una influencia de permanecer o no en el puesto laboral. Por ello, podemos decir que tanto como la motivación, el ambiente laboral y sobre todo si contamos con algo de tiempo para nuestro espacio personal, si estos factores existen no caberá duda de que el personal no tendrá una rotación continua.

Decir rotación de personal, sobre todo una elevada; nos referimos cuando tenemos personal en las empresas los cuales no duran mucho tiempo, realizando su salida en un tiempo estimado de 5 o hasta incluso 2 meses por decirlo así, y nuevamente llega un personal nuevo pero lamentablemente se repite el mismo hecho de que al poco tiempo se vuelva a ir por diversos motivos, Thompson Gutierrez, (2019) indica que estos hechos han sido evaluados por las empresas utilizando diversos enfoques. Los expertos en Gestión de Capital

Humano plantearon varios métodos tradicionales, por lo tanto debemos recalcar que no se puede analizar este fenómeno de manera aislada, especialmente cuando la empresa está experimentando un crecimiento o una reducción.

Esto nos conlleva a diferenciar entre el movimiento y la rotación de empleados, este estudio se basó en los datos de 172 empresas del sector industrial, que incluyeron tanto empresas pequeñas como grandes, seleccionadas de manera aleatoria. Se evaluó este fenómeno utilizando tres fórmulas diferentes. Los datos corresponden al año 1999, un período en el que Chihuahua experimentó los índices de rotación más elevados de la década.

No podemos decir que la rotación de personal no perjudica a las empresas, por supuesto que sí y donde más las golpea es en el aspecto financiero, porque cuando llega un personal nuevo a una empresa, le corresponde una capacitación sobre sus funciones, en algunos casos se le otorga uniformes, equipo celular, entre otras cosas; sin embargo cuando este abandona la empresa y se vuelve a contratar una persona nueva ya ahí se perdió tiempo, presupuesto y activos de la organización. Viñan et al., (2019) indica que el objetivo principal de este análisis es valorar de manera precisa que tanto afecta el impacto financiero, que nos deja la rotación de personal en los departamentos de mercadeo y operaciones de una Empresa Multinacional de Venta de Vacaciones Prepagadas en el Ecuador. La incertidumbre y la inestabilidad laboral traen una alta rotación, especialmente entre los nuevos empleados y aquellos que buscan estabilidad para alcanzar sus metas profesionales. Por este motivo, la organización se enfrenta a una serie de gastos diarios obligatorios por ley al desvincular a los empleados salientes, además de los costos asociados al reclutamiento y contratación de reemplazos para las vacantes existentes.

Primero debemos entender que cuando hablamos de Endomarketing nos referimos al marketing interno, en pocas palabras es saber que piensan los trabajadores de la empresa donde laboran actualmente, que concepto tienen de ella, debido a esto Trujillo-Araujo, (2021) tiene como fin con esta investigación analizar cómo el endomarketing es utilizado como una estrategia para así poder disminuir la rotación de la generación millennial es decir en la nueva generación, en los jóvenes de ahora; por ello se debe centrar en el rango de cubrir necesidades en base al estudio ERC de Clayton Alderfer, según la percepción de los millennials dentro de la estructura organizativa en la que trabajan. Se hizo una encuesta con preguntas de respuestas múltiples a 137 empleados millennials, en los resultados principales

destacan el papel de las estrategias de marketing interno en la retención y el avance de los empleados en su relación con la empresa.

1.3. Marco legal:

En este punto visualizaremos de manera precisa el conjunto de leyes, normativas y reglamentaciones que respaldan nuestra investigación, se detalla lo que prosigue:

Como definición el marco legal laboral en el Perú es el que se encarga de regular las interacciones entre los empleadores y empleados, esto basado en la Resolución 058-97. Así como la función de los sindicatos y la intervención del Estado, con especial atención a la seguridad social en el Perú.

Podemos decir entonces que la legislación laboral en el Perú garantiza los derechos y ventajas estándar para los trabajadores. No obstante, esto va a depender del tipo de la industria (como el sector agrícola, la minería, la industria textil, entre otros), la ocupación o actividad (como el régimen de enfermería) o la cantidad de empleados en la empresa (como en el caso de las microempresas y pequeñas empresas), se pueden establecer diferentes condiciones y derechos. En términos generales, se considera que una empresa es formal cuando incluye en su nómina la Compensación por Tiempo de Servicio (CTS), un subsidio familiar para hijos menores de edad, un seguro de vida y seguridad social, en resumen, cuando supera los 15.16 salarios al año.

Así mismo dentro de este marco legal podemos detallar algunas de las leyes laborales más importantes las cuales incluyen:

- Constitución Política del Perú: Establece los derechos laborales fundamentales, como el derecho a un salario mínimo, a la igualdad de oportunidades, a la protección contra el despido arbitrario y a la seguridad social.
- Decreto Legislativo No. 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral: Regula aspectos como el contrato de trabajo, las jornadas laborales, las vacaciones, las remuneraciones, entre otros.
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: Establece las obligaciones de los empleadores en relación con la seguridad y la salud de los trabajadores.

- Ley de Pensiones: Define el sistema de pensiones y las obligaciones de los empleadores y trabajadores en relación con las contribuciones a la seguridad social.
- Ley de Trabajo del Menor: Regula la edad mínima para trabajar, las horas de trabajo permitidas para los menores y las condiciones de trabajo.

Cabe recalcar que también se cuenta con dos categorías de regímenes laborales a nivel general: el Público y el Privado. Como su nombre lo sugiere, el régimen laboral público se refiere a todas las ocupaciones vinculadas con el gobierno, mientras que el régimen laboral privado se refiere a las labores que se llevan a cabo en empresas.

Regímenes en el ámbito Privado:

En cierto modo, los empleados del ámbito privado disponen de diversas regulaciones vinculadas a sus condiciones de trabajo. A continuación, se detalla las más destacadas:

- Privado General – Decreto Legislativo N° 728.
- Agrario Ley N° 27360.
- Porteador Ley N° 27607.
- Exportación No tradicional Decreto Ley N°22342.
- Servicio Diplomático de la República – Ley N° 28091.
- Construcción Civil.
- Pesquería.
- Trabajadoras del Hogar.
- Futbolista Profesional.
- Micro y Pequeña Empresa.

Regímenes en el ámbito Público:

Aquellos que trabajan bajo la dirección del Estado o en instituciones subordinadas a este, tienen sus propias reglas. Estas se categorizan en función de los roles que existen en los organismos públicos, algunas de estas reglas son:

- Público General – Decreto Legislativo N° 276
- Profesorado – Ley N° 24029 1984 y Ley 29062 – 2007)
- Magistrados – Ley 29.277 - 2008
- Docentes universitarios – Ley N° 23733 - 1983
- Profesionales de la salud – Ley N° 23536
- Asistenciales de la salud (Ley 28.561 – 2005)
- Fiscales (DLeg 052 – 1981 y modificado 2010)
- Servicio Diplomático de la República – Ley N° 28091 2003 y modificado el 2010.
- CAS Decreto Legislativo N° 1057 2008 y modificado 2012.
- Militares y policías (Ley 28359 – 2004 y Ley 27238 – 1999).
- Servidores penitenciarios (Ley 29709 – 2011).
- Gerentes Públicos (DLeg 1024 – 2008).
- Convenios de administración con PNUD.

1.4. Antecedentes del estudio:

Como precedente nombraremos y describiremos las siguientes tesis de origen:

Nacionales:

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Título: “Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC”

Autor: (Castillón, 2019)

Objetivo: “Determinar la correlación entre la rotación del personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de Tercerización SLISAC en la ciudad de Lima Metropolitana, durante el período 2015 – 2016”.

Resultado: “En el caso de SLISAC, no existe correlación de la remuneración del personal sobre la calidad de servicio, es decir que los trabajadores realizan su trabajo sin problemas recibiendo una remuneración acorde al mercado, asimismo cabe resaltar que los reclamos generalmente se dan por mejoras en el ambiente de trabajo y herramientas que ayuden a mejorar el desempeño de las actividades del trabajador”.

Universidad: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Título: “Impacto de la rotación laboral en el desempeño organizacional de las microempresas del sector manufactura en Lima Centro”

Autor: (Dávila y Maguiña, 2019)

Objetivo: “Comprobar si la relación entre la rotación laboral y el desempeño organizacional de las microempresas del sector manufactura en Lima Centro es inversa”.

Resultado: “Basado en Hancock, Allen, Bosco, McDaniel y Pierce (2011) , Meier y Hicklin (2014) y Glebbeek y Bax (2002), se definió un modelo en el que se busca entender, interpretar y definir la relación entre la rotación y el desempeño organizacional de las Microempresas del sector manufactura de Lima Centro a través del análisis descriptivo y análisis de correlación en torno al desempeño financiero y no financiero del mercado y de clientes con una data de 201 Microempresas obtenidas mediante la recolección de datos a través de una encuesta estructurada”.

Universidad: Universidad San Ignacio de Loyola

Título: “La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima 2019”

Autor: (Westfalia, 2020).

Objetivo: “Determinar la relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo de una empresa retail en Lima 2019”.

Resultado: “Se concluye que existe relación entre las variables rotación de personal y clima laboral, asimismo los resultados coinciden con investigaciones pasadas las cuales fueron expuestas en los antecedentes. En base a los resultados, existe relación significativa entre el clima laboral y la rotación de personal en los operarios de la empresa retail en Lima 2019, lo cual ha sido confirmado por la prueba no paramétrica de Spearman. Este resultado prueba

la validez de la hipótesis principal de la investigación, asimismo permite confirmar que a mejor clima laboral menor será la rotación de personal operario. Es decir, mientras el personal sienta que hay oportunidades de desarrollo profesional, personal, comunicación, buenas condiciones laborales habrá involucramiento y por lo tanto, menores indicadores de rotación de personal”

Universidad: Universidad Norbert Wiener

Título: “La rotación del personal y su vinculación con el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022”

Autor: (Pariachi y Tarqui, 2023)

Objetivo: “Demostrar el vínculo que existe entre la rotación del personal y el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022”.

Resultado: “De acuerdo, al objetivo general, la vinculación entre la variable rotación del personal y la variable clima laboral se evidencia que, de las variables estudiadas la rotación del personal tiene una fracción mayoritaria de 19 encuestados que corresponden un (36.5%) tiene una valoración de siempre. Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre las variables rotación del personal y clima laboral, siendo el coeficiente de R de Pearson de 0,938. Por lo tanto, $p = 0,01$; por ello, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, los colaboradores sienten un buen clima laboral y el ambiente de trabajo es óptimo. Por lo tanto, se reduce significativamente la rotación del personal”.

Universidad: Universidad del Pacífico

Título: “Propuesta de mejora para la gestión de la rotación en la fuerza laboral operaria de una empresa del sector logístico”

Autor: (Franco Monar et al., 2019)

Objetivo: “Establecer la rentabilidad y viabilidad de implementar el plan de mejora propuesto”.

Resultado: “La rotación en la organización requiere ser comprendida desde las diversas experiencias que se dan desde su interior, ya que corresponden a características particulares de cada cultura y subculturas subyacentes en la organización. Es por ello que es sumamente necesario comprender la rotación laboral como un fenómeno multicausal, que responde tanto

a factores internos como externos. Aislar aquellos aspectos sobre los que podemos gestionar es el primer paso para determinar las acciones que conformarán nuestro plan de acción (preventivo y correctivo), las buenas prácticas pueden brindar una dirección pero las acciones son ad hoc, es por ello la importancia de identificar a los principales stakeholders y conocerlos a profundidad”.

Así mismo detallamos también tesis del exterior:

Internacionales:

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Título: “Rotación de personal y clima organizacional”

Autor: (Macario de Paz, 2018)

Objetivo: “Determinar el nivel de rotación de personal y el clima organizacional en colaboradores a nivel operativo y administrativo de una importadora y distribuidora de vidrios”.

Resultado: “Al realizar el índice de rotación de personal se determinó que durante el período de estudio hubo un 5.41%, lo cual es un indicador que refleja estabilidad laboral tanto en el área administrativa y operativa de la empresa”.

“En cuanto a la rotación interna y la oportunidad de crecimiento evaluada en el clima organizacional, el 45.9% menciona estar en desacuerdo y muy desacuerdo por lo tanto es muy significativo para este estudio”.

Universidad: Universidad Externado de Colombia

Título: “Factores de rotación de personal en empresas del sector retail moda – cueros Veléz (regional Bogotá)”

Autor:(Quevedo Espinosa, 2020)

Objetivo: “Identificar los factores que inciden en la elevada rotación que presentan en la empresa Cueros Vélez en su regional Bogotá, dedicada al sector económico de retail-moda”.

Resultado: “A pesar de las novedades del desempleo y de la falta de oferta laboral la compañía Cueros Vélez también presenta rotación por decisión de los colaboradores, esta rotación en el 2020 se presenta así: 1 administrador (1,8% del total), 24 Asesores (43% del

total), 30 bodegueros (54% del total), siendo el cargo de bodegueros con mayor rotación en la Regional Bogotá para la empresa Cueros Vélez. Con base en los resultados del instrumento aplicado se concluye que dentro de las razones de la elevada rotación de personal está la baja remuneración versus sus funciones, el clima laboral con un porcentaje elevado, pero existe oportunidad en este ítem, así como también en su relación con su jefe”

Universidad: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Título: “La influencia de la capacitación en la rotación de personal en la empresa de construcción ligera y decoración, Santo Domingo, D. N., período agosto 2019- enero 2020”

Autor: (Bueno Peña, 2020)

Objetivo: “Analizar la influencia de la capacitación en la rotación de personal en la empresa de Construcción Ligera y Decoración en el período agosto 2019-enero 2020”.

Resultado: “Como es sabido, los recursos humanos son el mejor activo para una empresa, así reza una máxima muy utilizada por la ciencia organizacional y nada más cerca de la verdad, puesto que, sin el talento humano, sería extremadamente difícil para una organización, salir a flote, mantenerse y sobre todo, ser competitiva. Como se pudo observar, cada componente de una empresa tiene un valor intrínseco y muy particular. En ese tenor, (Gómez, L.R., Balkin, D.B. y Cardy, R.L., 2008) entienden que sólo actualizando y planificando, la gestión del recurso humano puede ser eficiente en la sociedad globalizada”.

Universidad: Universidad Mayor de San Andrés

Título: “El proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Trade Hammer para el mejor desempeño laboral y reducción de rotación de personal”

Autor: (Olmos Barrios, 2018)

Objetivo: “Analizar los métodos y procesos de reclutamiento y selección de personal que usa la empresa Trade Hammer investigando los problemas que estos ocasionan y proponer métodos y procesos de selección idóneos para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa y así reducir el índice de rotación de personal”.

Resultado: “En la empresa Trade Hammer trabajan como Pre-ventistas y jefes de zona más varones que mujeres, bachilleres y universitarios. Con pretensiones salariales del sueldo básico a 3.000 Bs; lo que los llevó a buscar fuente laboral fueron razones familiares y

económicas; que quieren trabajar de largo a mediano plazo en la empresa, hasta encontrar algo mejor o hasta que la empresa lo requiera; la mayoría con pretensiones de ascenso dentro de la empresa”.

“La empresa no posee un proceso de reclutamiento definido, ya que la mayoría de los trabajadores, tanto Pre-ventistas y Jefes de Zona, se enteraron del trabajo por medio de amigos, amistades y/o compañeros de trabajos anteriores. Lo que quiere decir es que la empresa Trade Hammer no tiene una fuente específica en la cual publican o dan a conocer al público en general, que solicitan personal ni las características, conocimientos y habilidades que estos deben tener”.

Universidad: Universitaria Agustiniiana

Título: “Factores que influyen en la Rotación de Personal en el área comercial de las tiendas de ropa Tennis”

Autor: (Castañeda Peña, 2019)

Objetivo: “Identificar los factores que influyen en la rotación de personal en el área comercial de las tiendas de ropa”.

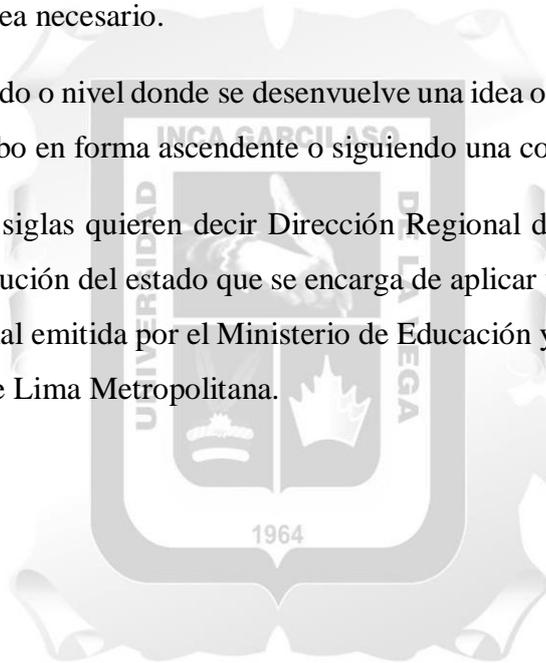
Resultado: “Inducción previa al momento de ingresar como promotor de ventas: Capacitar al personal en técnicas de ventas, protocolos de servicio, características y beneficios de las prendas de vestir, recepción de mercancías, manejo de sistemas de facturación. Esta inducción se sugiere debe ser controlada por el departamento de ventas o el área comercial como responsable para la ejecución de esto será el administrador del punto de venta debido a que no hay mejor persona que conozca la operatividad del mismo, pero si el administrador no cuenta con la capacidad necesaria de ejecutar este entrenamiento entonces se sugiere que el promotor sea asignado a otra tienda para recibir la capacitación de 2 horas diarias de lunes a jueves de 10am a 12pm debido a que es donde se detecta menos tráfico de clientes en las tiendas. Se sugiere 2 semanas como período máximo y con una lista de chequeo, esto con el fin de garantizar que el promotor conozca a profundidad todos los temas relacionados a su trabajo”.

1.5. Marco conceptual:

Así mismo detallamos conceptos provenientes de nuestra investigación los cuales nos ayudarán a obtener un mejor entendimiento.

- Período: Es el lapso o segmento de tiempo el cual puede ser largo o breve.
 - Idóneo: Se menciona para describir a una persona o algo que posee las capacidades, destrezas, saberes o características indispensables para realizar de forma eficaz y competente una función, responsabilidad o propósito en particular.
 - Protocolo: Es un grupo de directrices o reglas que se establecen para dirigir el comportamiento o la conducta en circunstancias particulares.
 - Target: Target es un término en inglés, que en español significa objetivo, es decir es un resultado o un logro que alguien busca alcanzar. Lo principal que debemos obtener por decirlo así.
 - Rotación: es una circulación de giro alrededor de una base central o un eje. Sin embargo, de acuerdo con el tema de esta investigación, al decir rotación nos referimos al hecho de entrar y salir en un tiempo breve dentro de una empresa.
 - Hipótesis: Nos referimos a una idea o suposición que se define antes de comenzar una investigación con el fin de verificar su veracidad a través de la realización de pruebas y la obtención de respaldo en forma de evidencia empírica.
 - Manufactura: Hace alusión al procedimiento de fabricación de mercancías o artículos a través de la conversión de materias primas o piezas con la ayuda de instrumentos o materiales, equipos y trabajadores mediante su mano de obra.
 - Discrepancia: Hace referencia a la presencia de variaciones, desavenencias o confrontaciones entre dos o más individuos, conceptos, perspectivas, información o componentes. Esto genera una diferencia entre ellos.
 - Indicador: Se trata de un componente o señal que ofrece datos, pruebas o una representación gráfica de la situación, evolución, medida o estado de algún determinado tema o acontecimiento.
 - Antecedentes: Hace referencia a los datos, información o sucesos previamente ocurridos que guardan relación con una situación, un problema o un asunto específico.

- Estudio: Es la dedicación de tiempo y esfuerzo en poder obtener conocimientos y desarrollar habilidades en una disciplina de nuestro agrado la cual puede ser científica o artística.
- Variable: Se refiere a algo cambiante, inestable, y volátil. Podemos decir que es algo no definido o fijo.
- Organización: Grupo de individuos que se rigen por un conjunto de reglas con el propósito de lograr objetivos específicos.
- Reclutar: Reunir, convocar o juntar personas para un propósito o fin en común.
- Recurso: Es un medio versátil que se utiliza para lograr objetivos o poder llegar a un destino cuando sea necesario.
- Escala: Es el grado o nivel donde se desenvuelve una idea o un plan, podríamos decir que se lleva a cabo en forma ascendente o siguiendo una continuidad.
- Drelm: Que sus siglas quieren decir Dirección Regional de Lima Metropolitana la cual es una institución del estado que se encarga de aplicar y llevar a cabo la política educativa nacional emitida por el Ministerio de Educación y evaluar su desarrollo en la jurisdicción de Lima Metropolitana.



CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

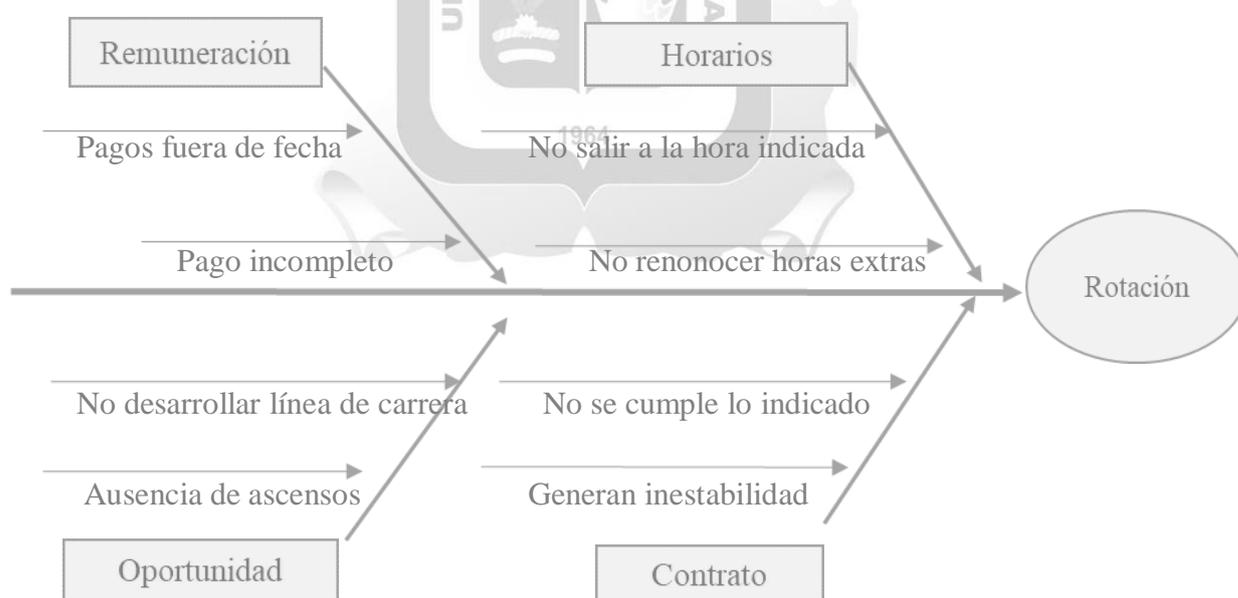
Para poder afinar y estructurar de una forma más formal la idea de nuestra investigación realizaremos lo siguiente:

2.1. Descripción de la realidad problemática:

Entre las principales razones las cuales me llevaron a desarrollar este tema, fue el poder observar de cerca como las personas de esta área abandonan el trabajo en muy corto tiempo, con tanta facilidad, sin explicaciones y sobre todo sin mostrar el más mínimo indicio de que en algún momento abandonarían su trabajo, esta rotación fue a mi parecer muy notable, por momentos masiva, ya que mi persona lo veía muy pero muy de cerca, en ese momento pasaron muchas interrogantes por mi mente, entre ellas me preguntaba que podría ocasionar para que de toda una empresa en sólo un área pueda suceder esto, algo hay, algo falta, o quizá nadie ve el error el cual sigue ahí con un futuro de nunca acabar, y la interrogante del por qué nadie hace nada por evitarlo.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Nota: La figura muestra el problema, las causas y efectos de nuestro tema de investigación.

2.2. Formulación del problema general y específicos:

Según el análisis de la situación, se presenta el siguiente dilema:

Problema General:

- ¿Qué causas originan una elevada rotación del personal operativo del área de distribución de un Operador Logístico – 2022?

Así mismo basándonos en nuestro problema general lo desprendemos mediante:

Problemas específicos:

- ¿Cómo detectar las principales causas que ocasionan la alta rotación?
- ¿Cuál es el impacto de la rotación de personal en el área de distribución?

2.3. Objetivo general y específicos:

En relación al problema planteado, se ha determinado el siguiente objetivo:

Objetivo General:

- Determinar las causas que originan una elevada rotación del personal operativo del área de distribución de un Operador Logístico – 2022.

Por ende debemos mencionar que, para llegar a nuestro objetivo anterior, debemos cumplir lo siguiente:

Objetivos Específicos:

- Determinar el tipo de instrumento a utilizar para detectar las principales causas que originan la rotación
- Evaluar el impacto de la rotación del personal en el área de distribución.

CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Detallando los motivos o propósitos por lo cual desarrollamos nuestra investigación, lo manifestamos mediante lo siguiente:

3.1. Justificación e importancia del estudio:

Básicamente es de suma relevancia tocar e investigar el tema de rotación de personal en las compañías, ya que independientemente del tamaño de la misma, este hecho ocurre con mayor frecuencia, por ende debemos descubrir los factores que la ocasionan para impedir o al menos minimizar estos hechos, ya que como sabemos a lo largo de esta investigación, la rotación muy aparte de darnos inestabilidad por áreas, nos la da también como empresa; es un mal que si no se detecta temprano a lo largo del tiempo nos traerá pérdidas y no sólo monetarias sino que a la vez la empresa la cual pasa por estos hechos pierde ante el mercado su credibilidad; debemos detectar y saber qué hacer ante un área, segmento o grupo de la empresa el cual rota de manera notoria y constante; una vez que logremos detectar los motivos que la ocasionan podemos evitar que la rotación siga creciendo y eliminar el cuello de botella que hace que el personal se encuentre inconforme y por ende abandone la empresa en tan corto tiempo.

Podemos segmentar entonces la justificación en:

Justificación Teórica:

Este trabajo de investigación se justifica teóricamente en cuanto el aporte a las empresas a tener el conocimiento de lo que son indicios o síntomas de una alta rotación de personal, evitando así la propagación de estos hechos; así como también la posibilidad de minimizar su impacto en las organizaciones.

Justificación Empresarial:

Es preciso decir que nuestro trabajo de investigación nos puede servir de modelo o apoyo para ayudar a otras empresas del mismo rubro a poder detectar a tiempo la rotación y sobre todo a seguir los procesos o pasos que ayudarían a minimizar estos hechos y así prevenir pérdidas futuras; teniendo una idea del cómo proceder y actuar a tiempo. Podemos decir entonces que conocer el por qué y detener a tiempo la entrada y salida de personal es muy importante para todas las organizaciones de diversos tamaños, diversos rubros; resumiendo lo dicho nos evita tener pérdidas monetarias y el perder la credibilidad y

posicionamiento ante el mercado y la competencia del rubro donde se desarrolle la misma, evitar la rotación es muy importante y saludable para toda organización; por ello debemos conocerla.

3.2. Delimitación del estudio:

Precisando los datos de nuestra investigación, lo expresamos mediante lo siguiente:

Delimitación Temporal:

En este aspecto el trabajo de nuestra investigación se desarrolla en el período del año 2022.

Delimitación Temática:

Nuestro tema el cual es motivo de indagación se fundamenta la Rotación de Personal.

Así como también es importante recordar nuestro target mediante:

Unidad de Estudio:

Siendo ésta el Operador Logístico, empresa la cual es nuestra fuente de investigación, conformado por el personal operativo del área de distribución.



CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

Mediante el presente capítulo mencionamos los métodos y técnicas elegidas para la evolución del estudio, esto se desarrolla realizando lo siguiente:

4.1 Diseño esquemático:

Haciendo mención de las herramientas utilizadas en nuestra investigación, se detallan las siguientes:

- Diagrama de Ishikawa
- Diagramas Conceptuales
- Reportes estadísticos
- Muestreo aleatorio simple
- Cuestionario
- Alfa de Cronbach

4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño:

De acuerdo con lo ya mencionado, detallamos el uso de cada una de nuestras herramientas:

Diagrama de Ishikawa:

Se hizo uso de este diagrama como apoyo con el fin de ordenar e identificar las causas de nuestro problema raíz, que en este caso es la rotación de personal, mediante el cual se detalló de manera específica las causas y sub-causas que generan nuestro problema principal.

Diagramas Conceptuales:

Contamos con ellos para explicar de una manera más dinámica y fácil de entender, los pasos o detalles a seguir respecto a nuestros temas graficados.

Reportes Estadísticos:

Estas figuras nos facilitaron el poder expresar con gráficos y porcentajes, de una manera resumida y ordenada los resultados obtenidos en base a nuestra investigación.

Muestreo aleatorio simple:

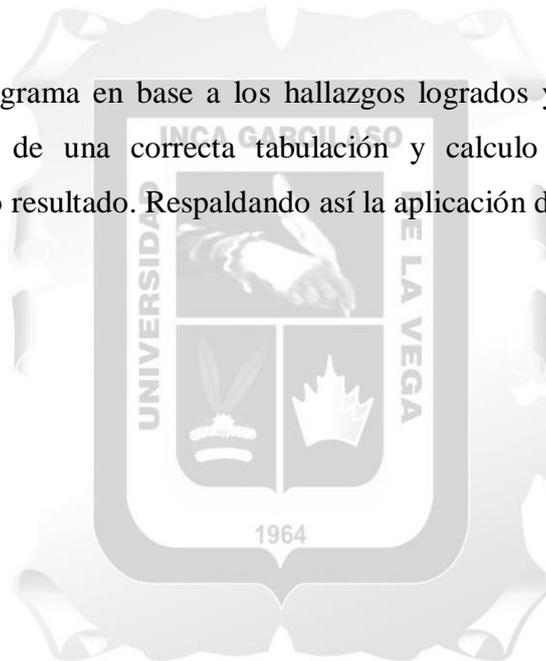
Se trabajó con el muestreo en mención ya que de esta manera podemos asegurar el obtener muestras representativas y muy aparte nos permite realizar la aplicación de la estadística deductiva en la evaluación de la información recolectada.

Cuestionario:

Utilizamos este instrumento aplicado a nuestra muestra, basándonos en la Escala de Likert, siendo este muy rentable por ser de bajo costo, tener información exacta y muy aparte nos permitió realizar la encuesta de una forma personalizada a los encuestados, de esta manera se pudo resolver cualquier duda o consulta antes de ingresar la información.

Alfa de Cronbach:

Mediante este diagrama en base a los hallazgos logrados y el uso del instrumento aplicado, acompañado de una correcta tabulación y cálculo logramos confirmar la confiabilidad de nuestro resultado. Respaldo así la aplicación del instrumento.



CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

En este campo se muestra prácticamente el corazón o cuerpo el cual contiene toda la información para la presentación de nuestro trabajo de investigación.

5.1 Aplicación de la propuesta de solución:

PRODUCTO EJECUTIVO

El cual se encuentra basado en: Determinación de las causas que originan una elevada rotación del personal operativo del área de distribución de un Operador Logístico – 2022.

Resumen:

Este informe se apoya en datos reales respecto a la rotación, estos datos son los ingresos y egresos del trabajador operativo de distribución de un operador logístico en los últimos 3 años de actividad, es decir en el período del año 2020, 2021 y 2022; basándonos en estos datos podemos contar con un margen.

El análisis realizado se respalda con la información brindada por el área de Personal y las metodologías aplicadas al personal operativo que forma parte de la empresa.

Tema:

Rotación de Personal:

Que a su vez podemos llamarla rotación laboral o rotación, hace referencia al desplazamiento de trabajadores en una empresa, ya sea debido a su partida o a su reasignación en distintas posiciones o áreas. Constituye un indicador que refleja cuántos empleados se retiran de la compañía en un lapso específico de tiempo.

Para poder tener un concepto mucho más específico detallaremos conceptos de los siguientes autores:

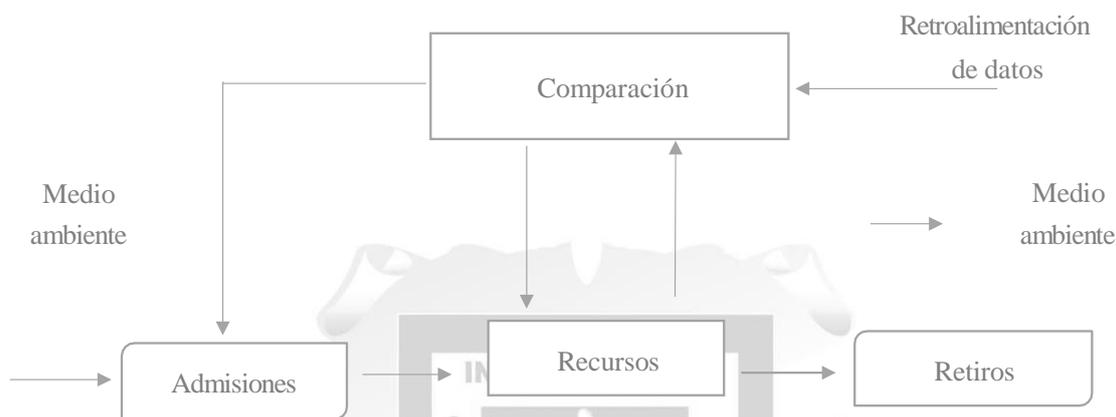
La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales (Castillo, 2007)

La rotación de los trabajadores es el movimiento de empleados contratados y desvinculados de las empresas, a medida que aumente el número de trabajadores que salen,

es decir un alto índice de rotación de personal, se origina un incremento en los costos de reclutamiento y capacitación del nuevo trabajador. Estos costos generalmente se categorizan en tres partes: los costos de desvinculación, costos de contratación y costos de entrenamiento (Chiavenato, 2000)

Figura 2

Rotación de Personal - Chiavenato 2000



Nota: La figura muestra los procesos realizados por jefaturas en la organización.

Fuente: Chiavenato, (2000).

Tipos de Rotación:

Entre ellas podemos encontrar 02 tipos:

Rotación Voluntaria:

Es aquella que se manifiesta por decisión propia del empleado, a lo cual esta puede ser por distintos factores ya sean personales o profesionales.

Rotación Involuntaria:

Esta decisión sucede por parte de la empresa y/o organización, no del trabajador. Puede ser a causa de una reestructuración de personal o quizá por baja productividad o desempeño.

Características:

La rotación se caracteriza por el movimiento constante de personas dentro de una organización, que involucra tanto la llegada de nuevos empleados como la salida de otros debido a diversas circunstancias, como desajustes, despidos, reubicaciones, jubilaciones, etc.

Ventajas:

Entre ellas podremos encontrar las siguientes:

- Fomenta la actualización del equipo humano, lo que a su vez promueve la generación de nuevas ideas y adaptadas a las circunstancias actuales.
- Disminución global de los sueldos, ya que el trabajador que recién ingresa no disfruta de los mismos beneficios que los trabajadores con más antigüedad. En situaciones extremas, esto puede significar una manera de economizar para garantizar la permanencia, estabilidad del negocio.
- Brinda la posibilidad de atraer nuevas personas del mercado laboral, en ocasiones, las empresas dejan de hacerlo debido a que sus equipos están llenos, y esto les impide incorporar un talento excepcional que podría aportar un valor diferencial a la organización.
- Apoya el reemplazo de personal con un desempeño deficiente o que, en lugar de contribuir o ayudar a mejorar, estén causando daños al conjunto de la empresa.

Desventajas:

Así mismo las mencionamos a continuación:

- Conlleva a gastos en actividades de selección, en especial cuando se trata de la rotación externa. Esto trae la incorporación de costos adicionales para el proceso de búsqueda de talento, capacitación y desarrollo, entre otros.
- Influye en la armonía de los grupos de trabajo, ya que los empleados nuevos necesitan un tiempo significativo para adaptarse a la dinámica de la organización y para asumir completamente sus responsabilidades.

- Si la rotación es muy elevada, la empresa podría transmitir una cara de falta de estabilidad, planificación; y sobre todo falta de credibilidad ante el mercado y población.

Nace la posibilidad de que la información interna de la empresa sea divulgada por empleados que se retiraron de la organización. Por ello el mantener equipos estables tiene la ventaja de fortalecer relaciones, construir confianza y minimizar las probabilidades de que los activos y conocimientos de la empresa se compartan con personas externas a la organización.

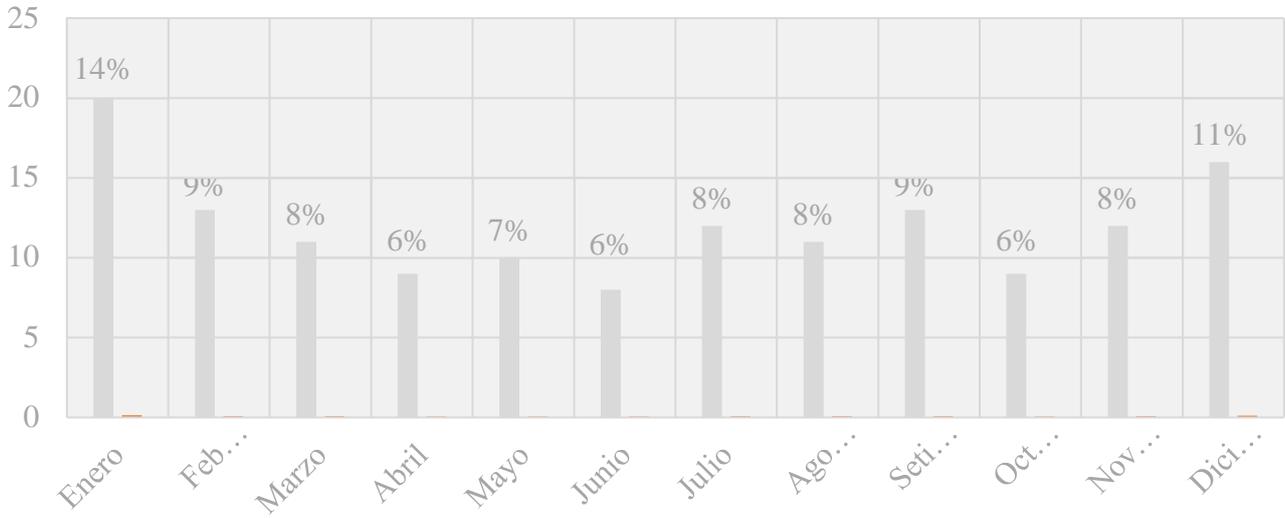
Precedente:

De acuerdo a los reportes los cuales fueron facilitados por el departamento de personal, contamos con un histórico de los últimos 3 años en cuanto a los ingresos y egresos de forma mensual, del personal en mención, los cuales se detallan de la siguiente manera:



Figura 3

Período 2020 - Ingresos

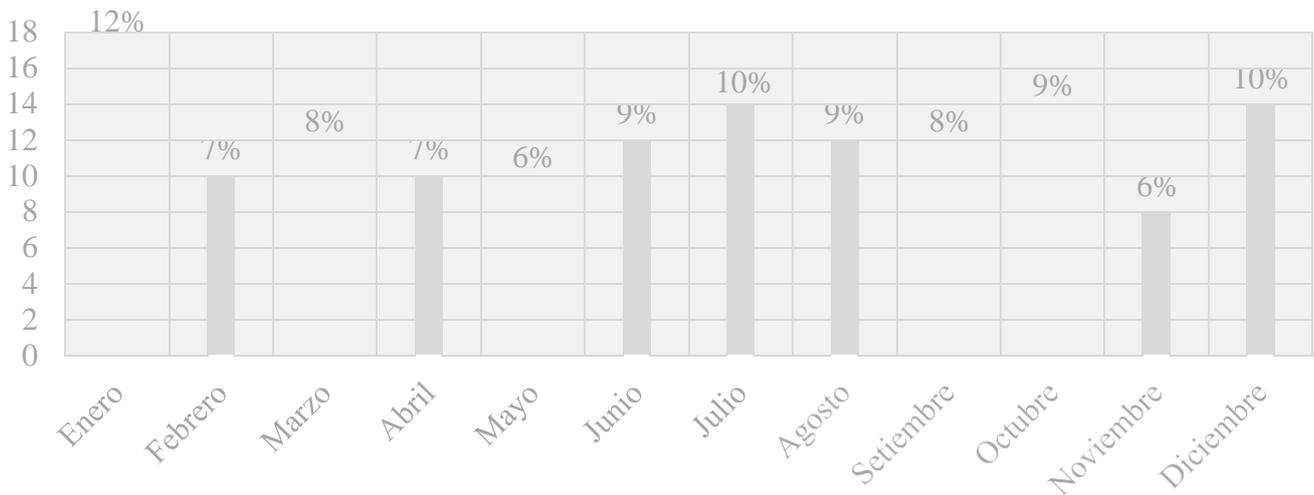


Nota: La figura muestra las cifras de ingresos de personal en el año 2020.

Los reportes en mención se basan en la información otorgada por el área de Personal.

Figura 4

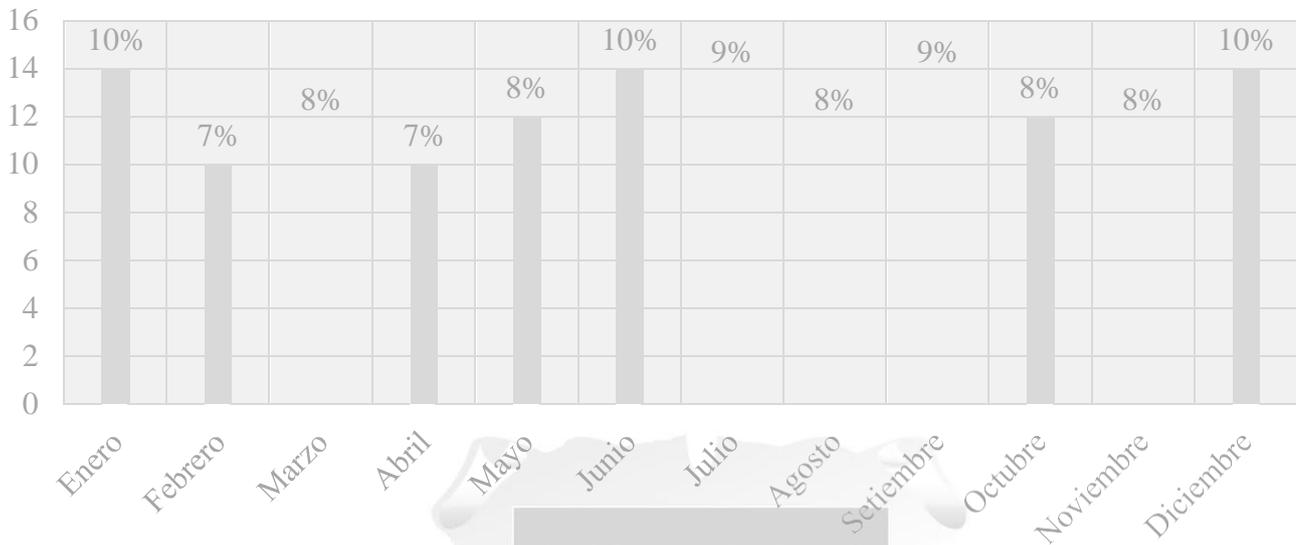
Período 2021 - Ingresos



Nota: La figura muestra las cifras de ingresos de personal en el año 2021.

Figura 5

Período 2022 - Ingresos

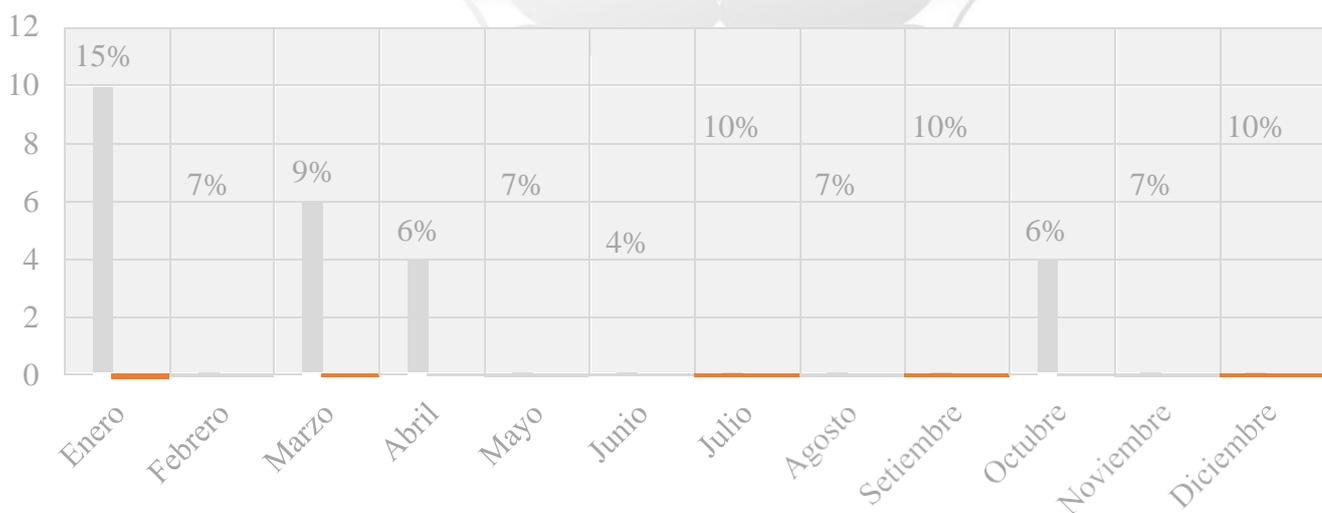


Nota: La figura muestra las cifras de ingresos de personal en el año 2022.

Los reportes en mención se basan en la información otorgada por el área de Personal.

Figura 6

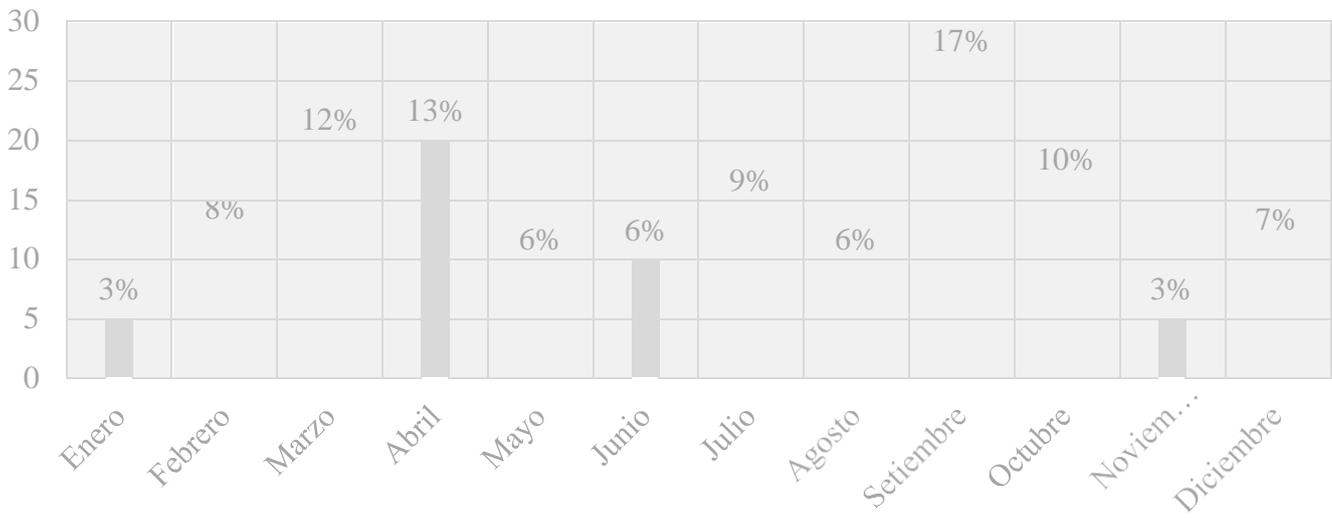
Período 2020 - Egresos



Nota: La figura muestra las cifras de egresos de personal en el año 2020.

Figura 7

Período 2021 - Egresos

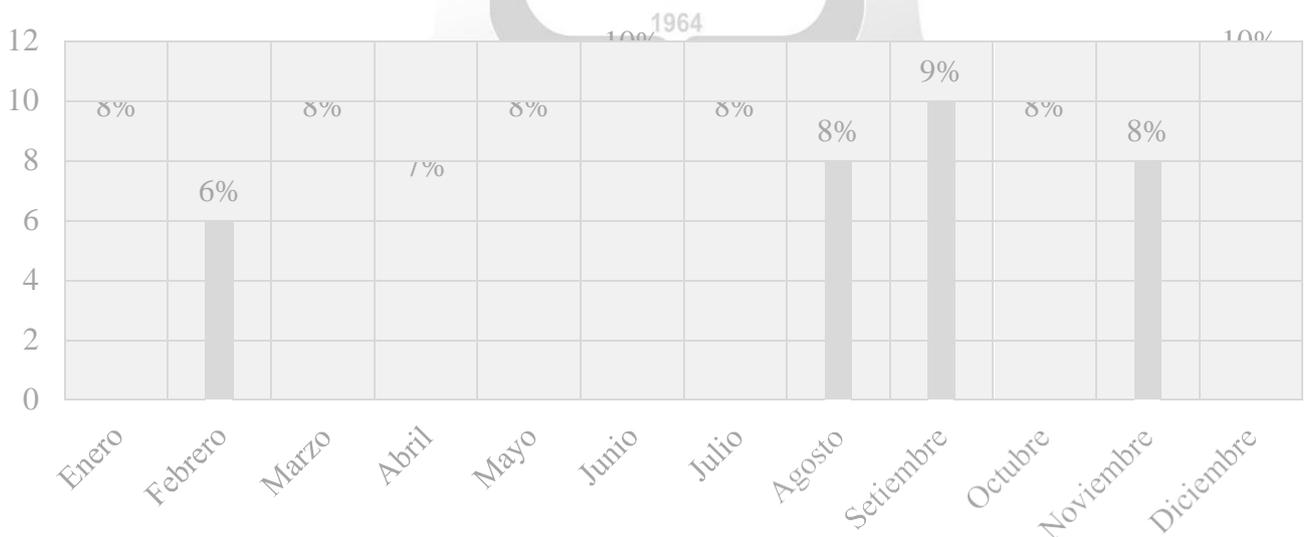


Nota: La figura muestra las cifras de egresos de personal en el año 2021.

Reporte de Egresos del personal operativo del área de Distribución:

Figura 8

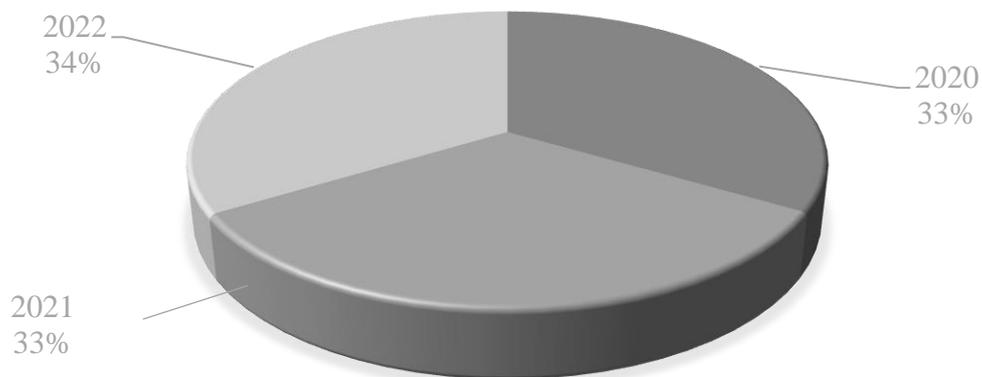
Período 2022 - Egresos



Nota: La figura muestra las cifras de egresos de personal en el año 2022.

Figura 9

Reporte anual de Ingresos

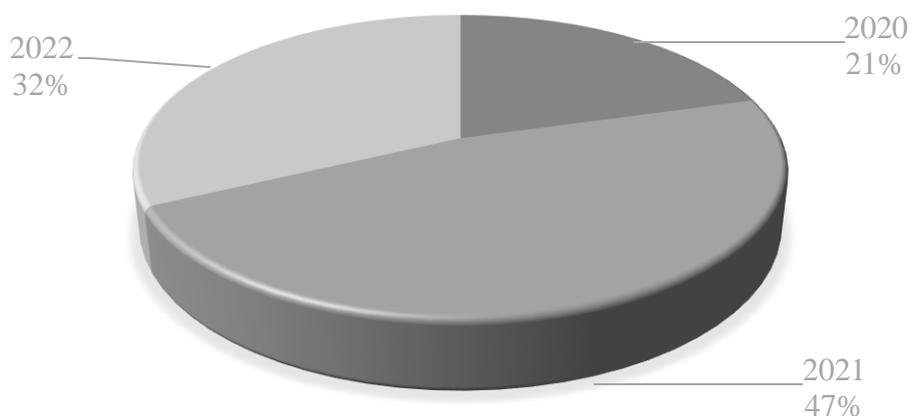


Nota: La figura muestra un resumen comparativo anual del porcentaje de ingresos durante el período 2020 al 2022.

En ambos resultados se muestra los ingresos y egresos del personal.

Figura 10

Reporte anual de Egresos



Nota: La figura muestra un resumen comparativo anual del porcentaje de egresos durante el período 2020 al 2022.

Tipo de Investigación:

Investigación Cualitativa:

Para este trabajo, de acuerdo a los datos empleados utilizaremos la Investigación Cualitativa ya que ésta se enfoca en obtener datos no cuantificables y también en la observación, nos ayudará a recopilar una información amplia, sin embargo estos son subjetivos y poco controlables.

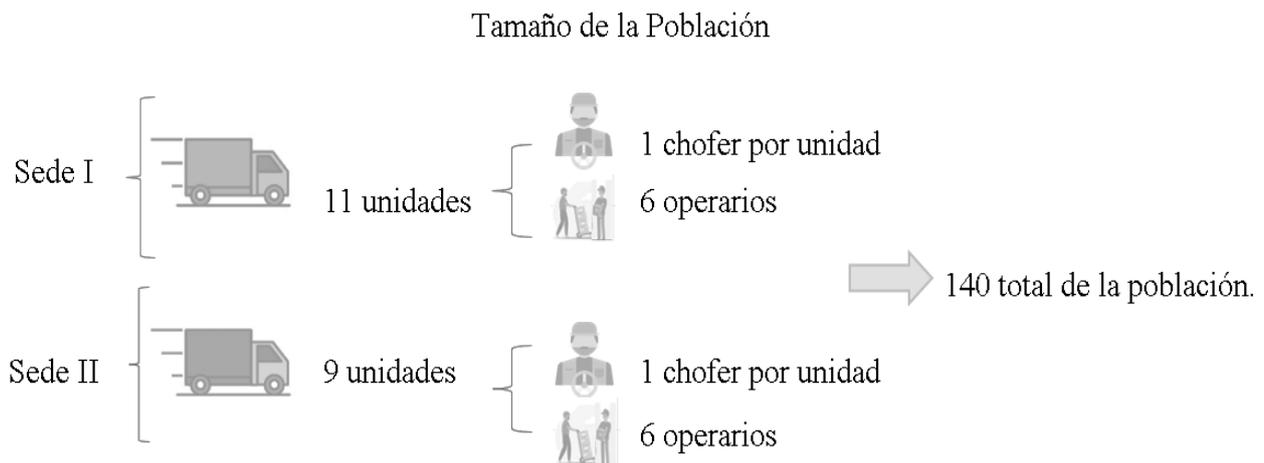
En sí, podemos decir que esta investigación no se basa en el volumen de la muestra sino en la información.

Población:

La cual se encuentra conformada por 140 trabajadores operativos de las áreas de Lima y Callao, constituida por choferes y operarios los cuales forman parte del área operativa de distribución, de las dos sedes en el Callao, siendo elegidas debido a que cuentan con la mayor cantidad de permanencia inestable del personal del área de distribución.

Figura 11

Tamaño de la población Original



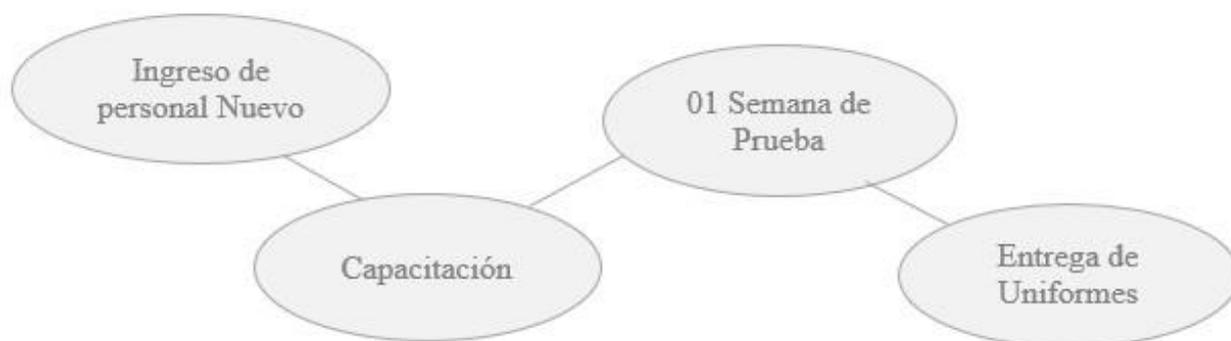
Nota: La figura muestra una descripción breve de cómo se divide el personal por sede y unidades de transporte para la distribución, dando el total de la población operativa.

Ingreso de Personal:

Es muy importante detallar o especificar los procesos por los cuales pasa el personal operativo del área de distribución al momento de ingresar a este tipo de empresa, nos permite conocer el paso de las áreas que supervisan y a la vez confirman el ingreso óptimo del mismo.

Figura 12

Detalle de ingreso del trabajador



Nota: La figura muestra un detallado de las etapas de ingreso de un personal nuevo.

Uniforme:

Es relevante recalcar que la empresa siendo un operador logístico tiene como normativa, a todo personal operativo del área de distribución hacerle entrega de sus EPP (equipo de protección personal) correspondientes para el correcto desempeño de sus funciones, entre los EPP que recibe el personal operativo se detallan a continuación los siguientes:

- Guantes de protección.
- Botas punta de acero.
- Polos de algodón manga larga y corta.
- Casaca con cinta reflectiva.
- Pantalones con cinta reflectiva.

Figura 13

Detalle de equipos de protección - EPP



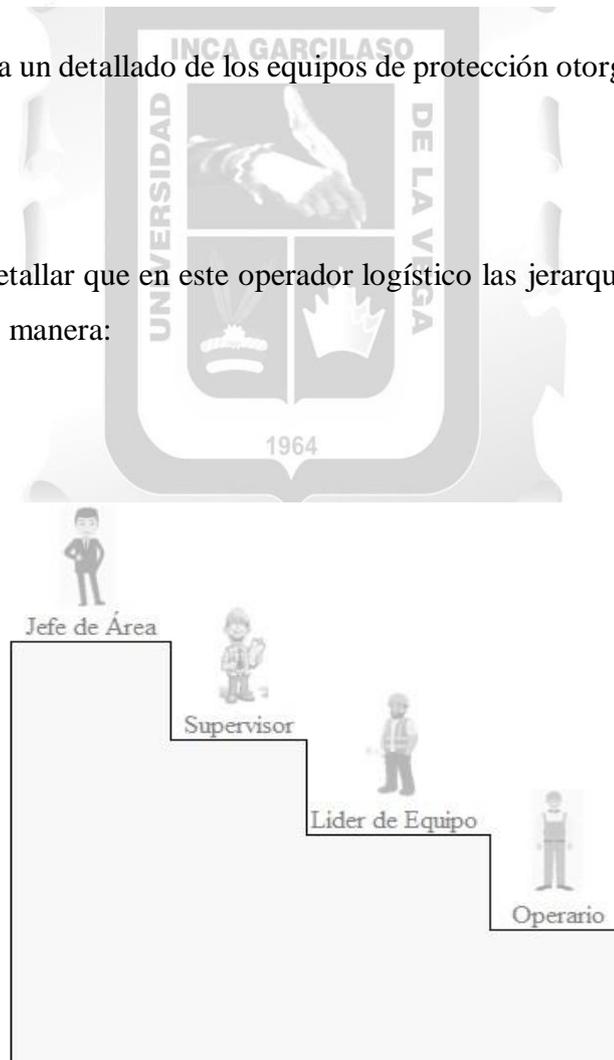
Nota: La figura muestra un detallado de los equipos de protección otorgados por la empresa al personal ingresante.

Jerarquías:

Así mismo podemos detallar que en este operador logístico las jerarquías o las jefaturas se ordenan de la siguiente manera:

Figura 14

Orden de Jerarquías



Nota: La figura muestra un detalle del orden de las jefaturas en el área de distribución.

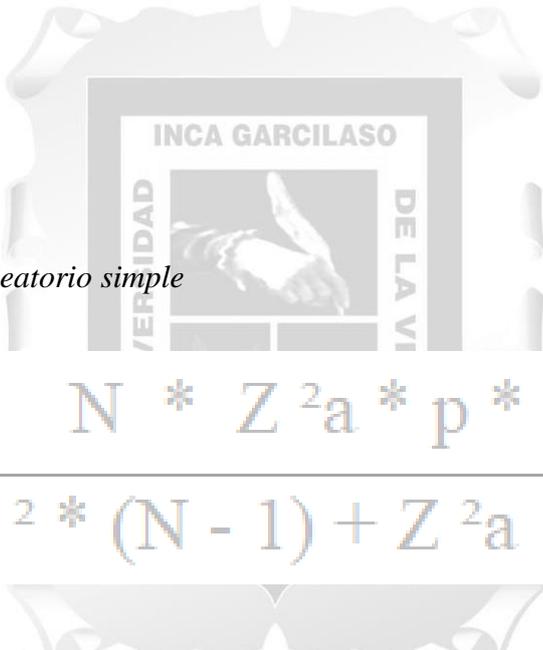
Muestra:

La cual lo conforman el total de los trabajadores operativos de las dos sedes seleccionadas en el Callao sumando una cantidad de 140 personas, especificando que en una sede hay 77 personas y en la otra sede tiene 63 personas, precisando también que toda nuestra muestra está conformada por varones. Así mismo la muestra será únicamente del personal operativo del área de distribución de ambas sedes.

El cálculo del patrón se realizará mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple en población finita, ya que como sabemos la población total de nuestro target es de 140 personas.

Figura 15

Fórmula de Muestreo aleatorio simple


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

Nota: La figura muestra el patrón del muestreo aleatorio simple para una población finita.

Donde:

n: Tamaño de la muestra = 140

Z: Nivel de confianza = 1.96

N: Población de estudio = x

e: Error de estimación = 0.05

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

Desarrollo:

$$n = \frac{140 \times ((1.96)^2) \times 0.5 \times 0.5}{((0.05)^2) \times (140 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 102.802966588$$

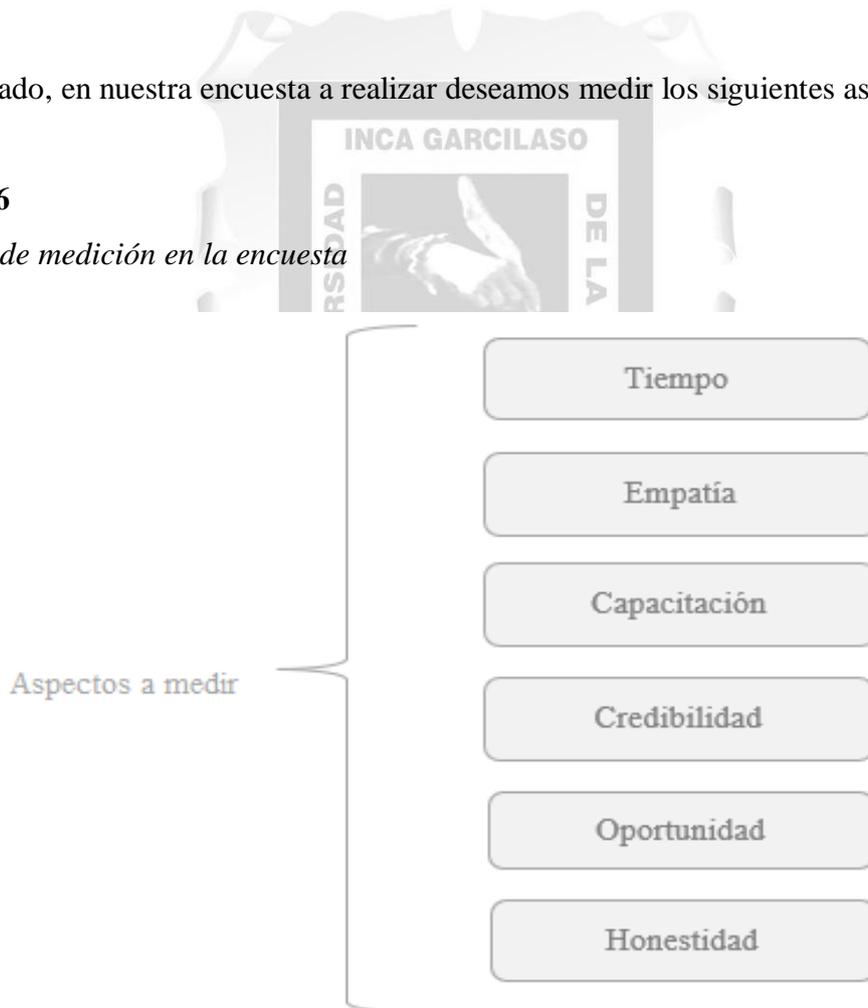
Instrumento:

Como instrumento de nuestra investigación utilizaremos las encuestas, las cuales por medio de un cuestionario nos permitirá obtener información importante, recalcando como objetivo todo el personal varón, operativo del área de distribución (ver anexo A).

Por otro lado, en nuestra encuesta a realizar deseamos medir los siguientes aspectos:

Figura 16

Aspectos de medición en la encuesta



Nota: La figura muestra los aspectos o dimensiones que deseamos medir por medio de la encuesta (instrumento).

Aspectos de medición detallados:

- Tiempo:

Deseamos medir este aspecto realizando la primera pregunta, la cual vendría a ser la número 1; por medio de esta podremos identificar la permanencia del trabajador en la empresa y la variación de la misma.

- Empatía:

Estas podrán medirse a través de las preguntas número 2, 3 y 4, las cuales nos ayudarán a poder identificar el trato, la comprensión tanto con el jefe directo como en los compañeros de trabajo.

- Credibilidad:

Se podrán medir a través de las preguntas número 5 hasta el número 9, ayudándonos a poder identificar o detectar la credibilidad que proyecta la empresa a los trabajadores durante su permanencia.

- Oportunidad:

Siendo medido mediante las preguntas número 10 y número 11, de esta manera lograremos identificar las oportunidades y/o ocasiones en la que el personal pudo tener una buena comunicación en la organización, ya sea con su jefe directo o con otras áreas. Así mismo si contó con la oportunidad de poder desarrollar línea de carrera.

- Capacitación:

Podrá ser identificada por las preguntas número 12 al número 14, así lograremos obtener información sobre qué tan capacitado está el personal, es decir si recibieron una correcta y completa capacitación; en primera instancia de sus beneficios, remuneración; así como también sobre sus funciones, bonos y todos los beneficios y responsabilidades del trabajador.

- Honestidad:

La cual considero como una de las más relevantes, se encuentran en las preguntas número 15 al número 17; en ambas preguntas podremos obtener una respuesta

sincera por parte del personal en relación a su jefe directo y un posible retorno más adelante a la organización bajo sus propias condiciones y/o observaciones.

Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados:

Luego de haber aplicado las encuestas basadas en la Escala de Likert, las respuestas obtenidas han sido debidamente tabuladas, examinadas y se detectaron las causas de la investigación que generan la elevada rotación del personal operativo.

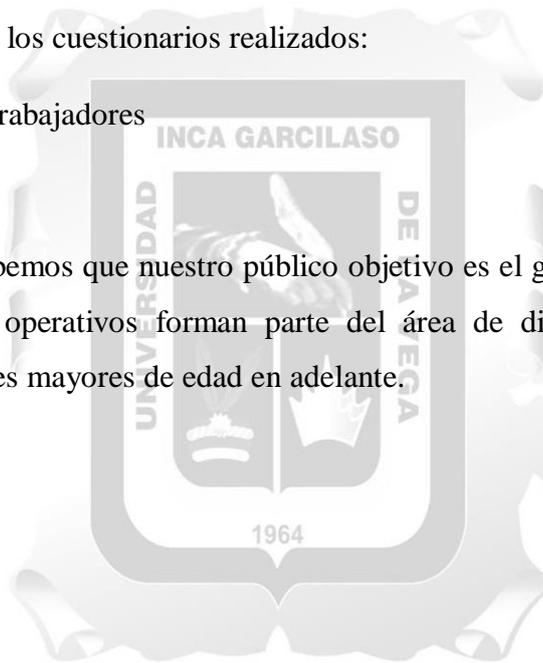
Así mismo se cuenta con el respaldo y validación de instrumento por 03 profesionales (ver anexo B).

Detalle de respuestas de los cuestionarios realizados:

Cuestionario para ex – trabajadores

Género:

En este caso sabemos que nuestro público objetivo es el género Masculino, ya que todos los trabajadores operativos forman parte del área de distribución del Operador Logístico, siendo varones mayores de edad en adelante.



Edad:

Por medio de esta pregunta tendremos conocimiento de la gran demanda por edades.

Figura 17

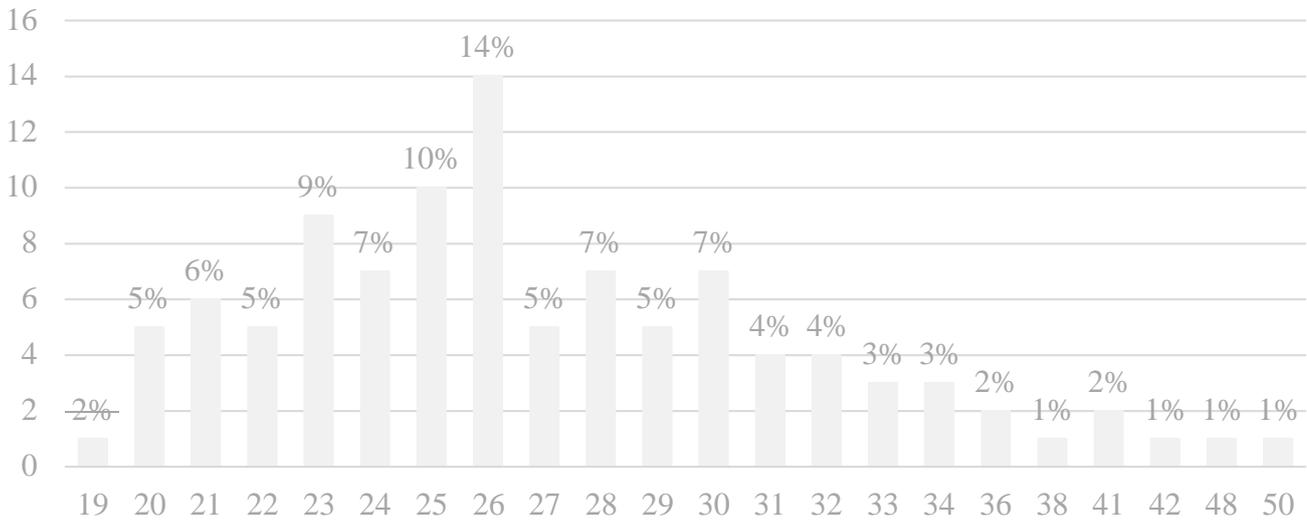
Rango de edades de trabajadores encuestados

Edades	Trabajadores	Porcentaje
19	1	1%
20	5	5%
21	6	6%
22	5	5%
23	9	9%
24	7	7%
25	10	10%
26	14	14%
27	5	5%
28	7	7%
29	5	5%
30	7	7%
31	4	4%
32	4	4%
33	3	3%
34	3	3%
36	2	2%
38	1	1%
41	2	2%
42	1	1%
48	1	1%
50	1	1%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación realizada al cuestionario

Figura 18

Reporte estadístico - edades



Nota: La figura muestra los porcentajes en base a las edades del personal retirado.

Observaciones:

El 14% de los encuestados tienen 26 años, mientras que el 1% cuenta con 38 años o más. Podemos decir que la gran mayoría de los obreros se encuentra dentro de la categoría de los 20 años aproximadamente.

Distrito:

Mediante esta pregunta podemos visualizar de cuáles y cuantos distritos de Lima y Callao proviene el personal operativo del área de distribución del Operador Logístico.

Los cuales se detallan a continuación:

Figura 19

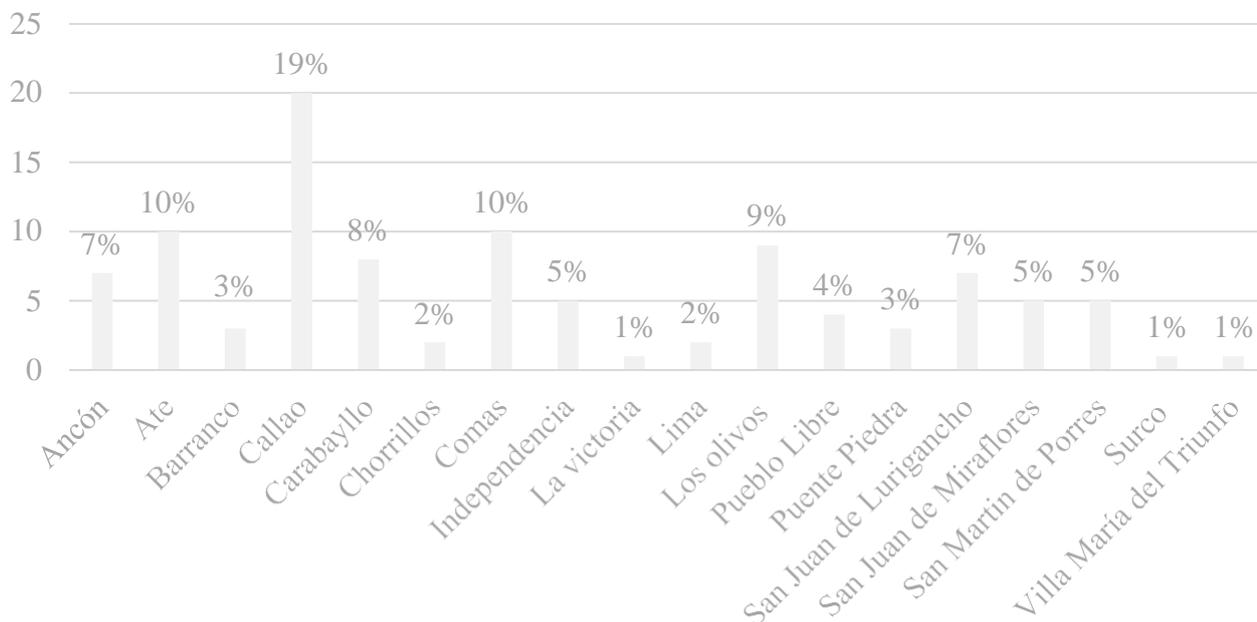
Relación de distritos de los trabajadores encuestados

Distritos	Trabajadores	Porcentaje
Ancón	7	7%
Ate	10	10%
Barranco	3	3%
Callao	20	19%
Carabaylo	8	8%
Chorrillos	2	2%
Comas	10	10%
Independencia	5	5%
La victoria	1	1%
Lima	2	2%
Los olivos	9	9%
Pueblo Libre	4	4%
Puente Piedra	3	3%
San Juan de Lurigancho	7	7%
San Juan de Miraflores	5	5%
San Martín de Porres	5	5%
Surco	1	1%
Villa María del Triunfo	1	1%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación realizada por distritos

Figura 20

Reporte estadístico - Distritos



Nota: La figura muestra la demanda de distritos del cual proviene el personal

Observaciones:

El 19% de los encuestados reside en el Callao, y sólo el 1% reside en las zonas de La Victoria, Surco y Villa María del Triunfo. Conforme el desenlace podemos decir que la gran parte de los trabajadores residen cerca a la sede en la cual laboran.

Nivel de Instrucción:

En este campo podemos conocer la demanda del personal operativo del área de distribución el cual se encuentra instruido con enseñanza básica y media, y/o con formación universitaria.

Lo detallamos mediante la siguiente tabulación:

Figura 21

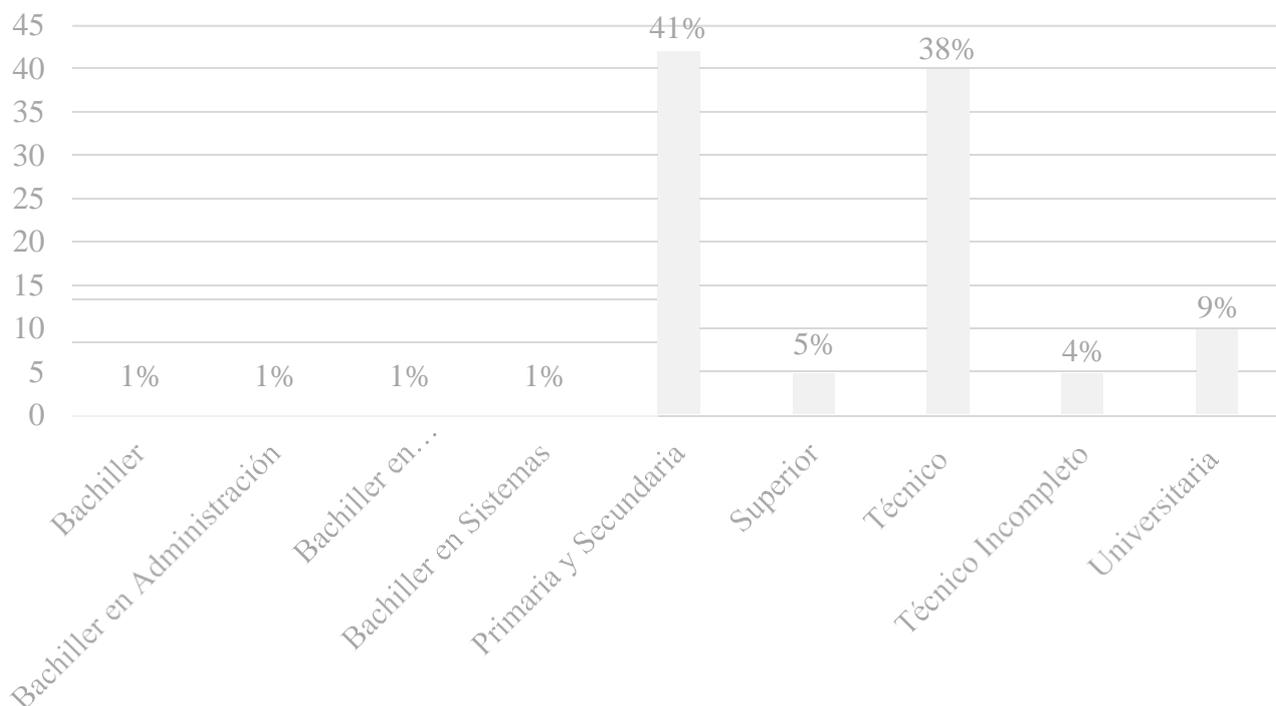
Relación de grados de instrucción

Nivel de Instrucción	Trabajadores	Porcentaje
Bachiller	1	1%
Bachiller en Administración	1	1%
Bachiller en administración y neg. Int.	1	1%
Bachiller en Sistemas	1	1%
Primaria y Secundaria	42	41%
Superior	5	5%
Técnico	39	38%
Técnico Incompleto	4	4%
Universitaria	9	9%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta tabulada en base a los niveles de educación del personal

Figura 22

Reporte estadístico - Grado de instrucción



Nota: La figura muestra los niveles de instrucción del personal encuestado

Observaciones:

El 41% de los encuestados cuenta con primaria y secundaria; es decir cuentan con una formación básica. Sin embargo sólo el 1% del personal son bachilleres; es decir sólo ese pequeño porcentaje recibió una educación superior.

Mediante esta pregunta podremos detectar la demanda del personal operativo del área de distribución el cual cuenta con familia e hijos bajo su responsabilidad.

Carga Familiar:

Si..... No.....

Figura 23

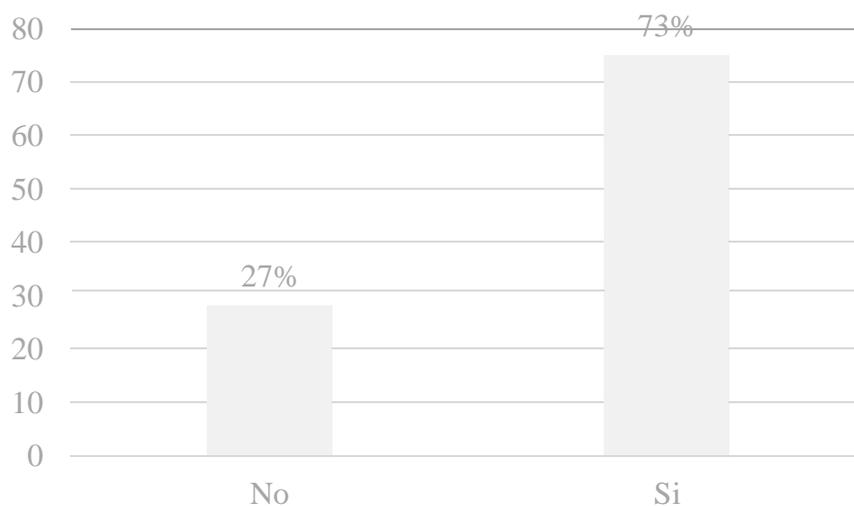
Detalle de carga familiar

Carga familiar	Trabajadores	Porcentaje
No	28	27%
Si	75	73%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta realizada en base a carga familiar

Figura 24

Reporte estadístico - Carga familiar



Nota: La figura nos muestra la carga familiar del personal operativo retirado

Observaciones:

El 73% de los encuestados cuenta con carga familiar es decir tienen en su hogar esposa e hijos que mantener; sin precisar la cantidad de estos.

Mientras que sólo el 27% del total del personal son personas solteras sin hijos y responsabilidades.



Realizando esta pregunta podremos descubrir la permanencia del trabajador en la empresa (mínima y máxima).

¿Cuánto tiempo laboró en la empresa?

Figura 25

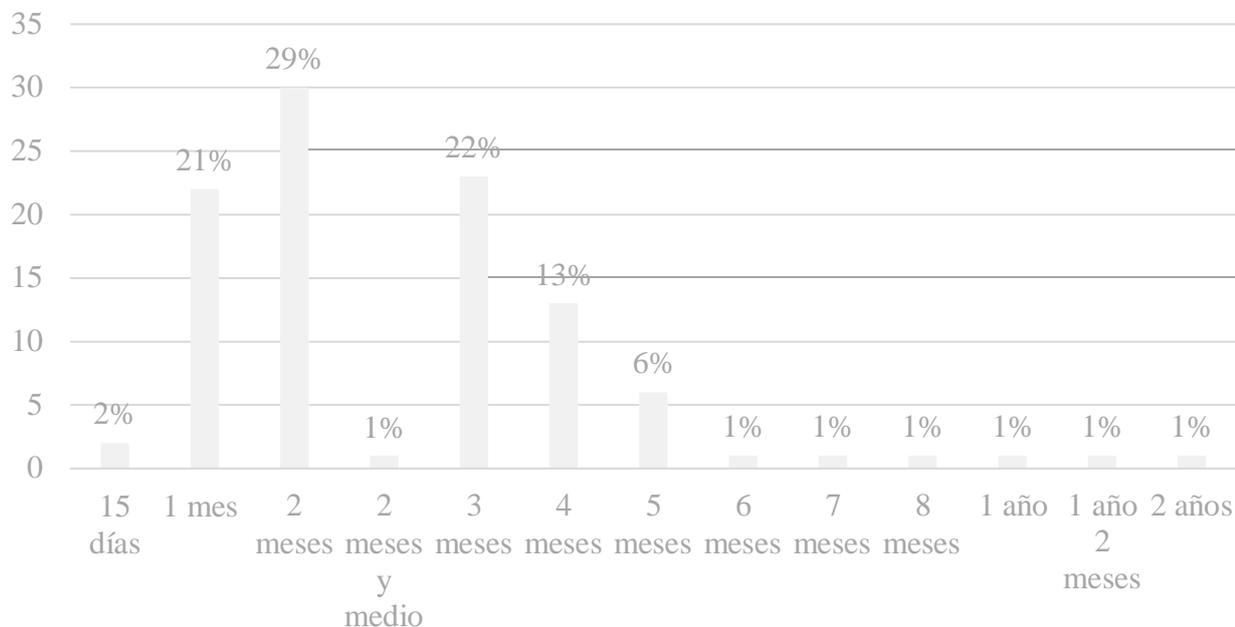
Detalle de tiempo en la empresa

Tiempo	Trabajadores	Porcentaje
15 días	2	2%
1 mes	22	21%
2 meses	30	29%
2 meses y medio	1	1%
3 meses	23	22%
4 meses	13	13%
5 meses	6	6%
6 meses	1	1%
7 meses	1	1%
8 meses	1	1%
1 año	1	1%
1 año 2 meses	1	1%
2 años	1	1%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados mediante la tabulación del cuestionario en base a la permanencia del personal.

Figura 26

Reporte estadístico - Tiempo en la empresa



Nota: La figura nos muestra el historial de permanencia del personal en la empresa

Observaciones:

El 29% de los encuestados laboró en la empresa con un máximo de 2 meses siendo la mayor cantidad de tiempo con este porcentaje, mientras que sólo el 1% laboró de 6 meses en adelante llegando a un máximo de 2 años. Concluyendo así que la mayor cantidad de personal dura siempre 2 meses en la empresa.

Mediante la pregunta en mención deseamos descubrir qué tipo de relación existía entre el trabajador y su jefe superior.

1- ¿Cómo fue la relación con su jefe directo?

- Extremadamente buena
- Muy buena
- Moderadamente buena
- Poco buena
- Nada buena

Figura 27

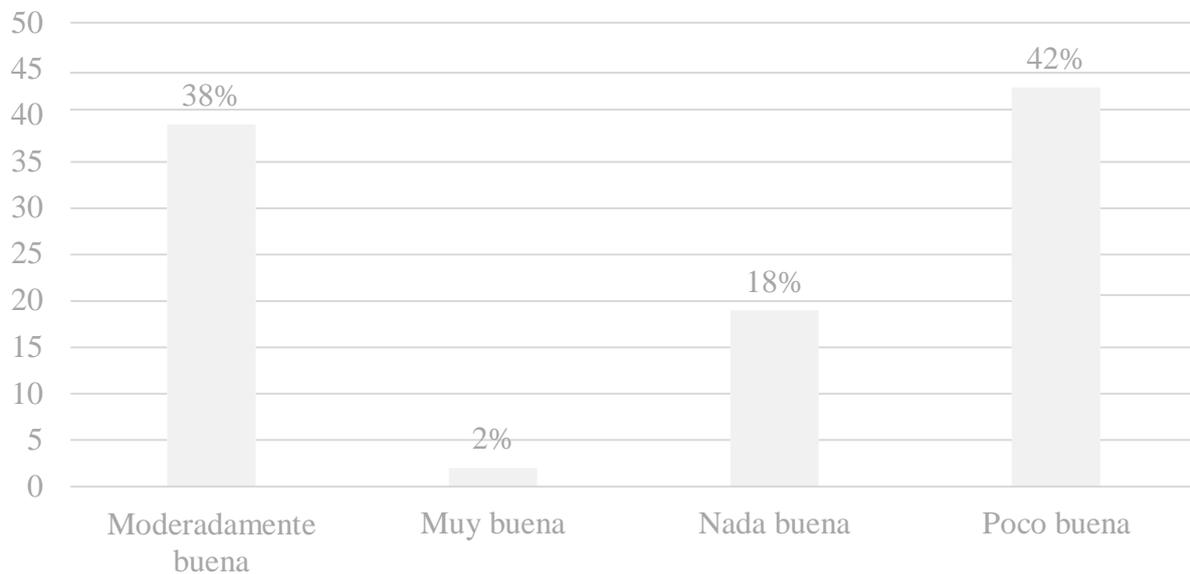
Detalle de la relación con el jefe directo

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Moderadamente buena	39	38%
Muy buena	2	2%
Nada buena	19	18%
Poco buena	43	42%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta en base a la relación con el jefe directo

Figura 28

Reporte estadístico – Relación con el jefe directo



Nota: La figura nos muestra las cifras respecto a la relación del personal – jefe directo

Observaciones:

El 42% de los encuestados nos indica que la relación la cual establecieron con su jefe directo en el área de distribución fue considerada poco buena, mientras que sólo el 2% del personal dijo ser muy buena en el tiempo que estuvieron laborando en la empresa.

Mediante la pregunta en mención podremos definir qué tipo de relación existía con el personal, si quizá se desarrolló un trabajo en equipo o trabajo en grupo.

2- ¿Cómo era la relación con sus compañeros?

- Extremadamente buena
- Muy buena
- Moderadamente buena
- Poco buena
- Nada buena

Figura 29

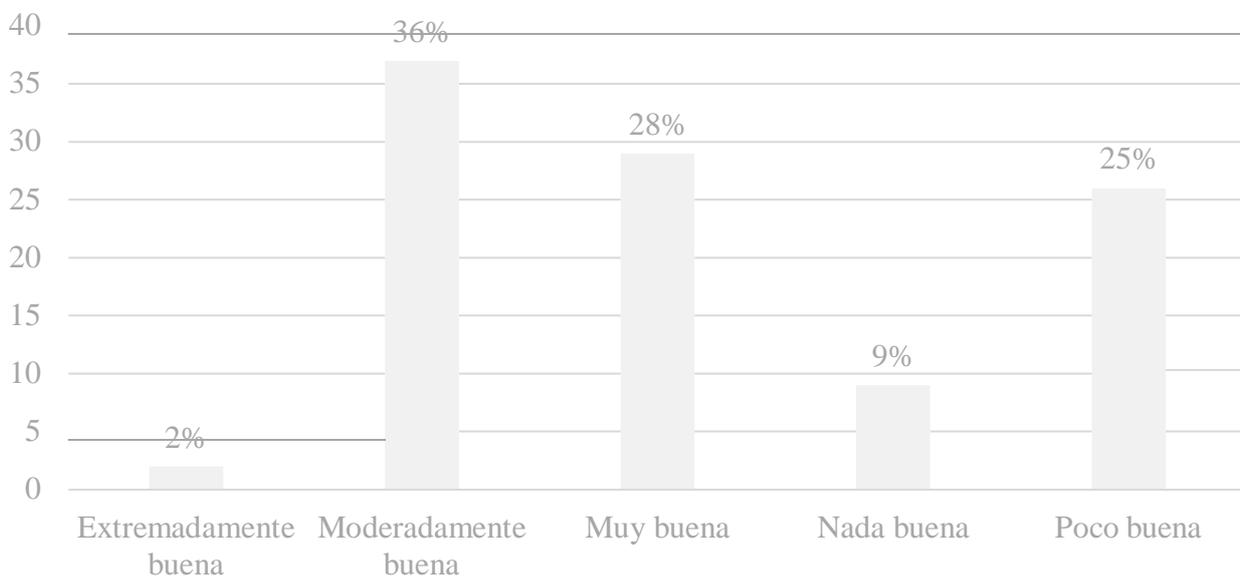
Detalle de la Relación con sus compañeros

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Extremadamente buena	2	2%
Moderadamente buena	37	36%
Muy buena	29	28%
Nada buena	9	9%
Poco buena	26	25%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta realizada en base a la relación entre el personal

Figura 30

Reporte estadístico - Relación con los compañeros



Nota: La figura nos muestra los porcentajes en base al tipo de vínculo entre los colegas

Observaciones:

El 36% de los encuestados que conforman el total de la muestra nos indica que la relación que establecieron durante su permanencia en la empresa con sus compañeros fue moderadamente buena, mientras que sólo el 2% indicó ser extremadamente buena de acuerdo a sus respuestas.

Por medio de la pregunta en mención podremos definir el nivel del trabajo en conjunto entre el personal.

3- ¿Considera que en su área existió trabajo en equipo?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

Figura 31

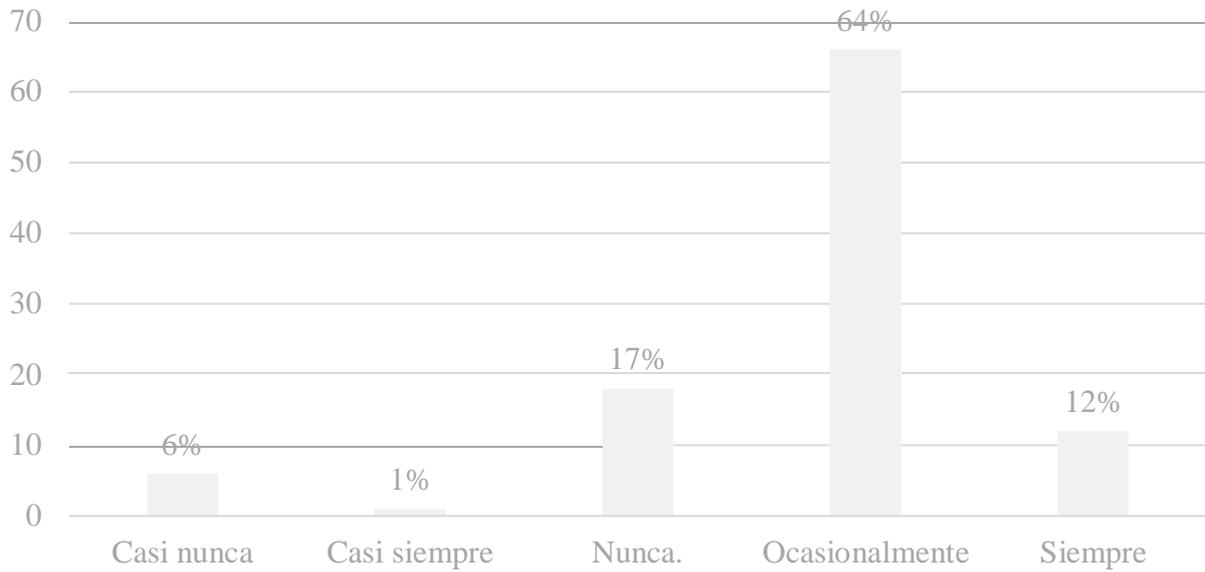
Detalle de Consideración de trabajo en equipo

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Casi nunca	6	6%
Casi siempre	1	1%
Nunca	18	17%
Ocasionalmente	66	64%
Siempre	12	12%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados del cuestionario ya tabulado en base a la percepción del trabajo en equipo

Figura 32

Reporte estadístico - Consideración del trabajo en equipo



Nota: La figura nos muestra datos tomados de la encuesta sobre la consideración del trabajo en equipo en el personal de la empresa.

Observaciones:

El 64% de los encuestados indica que sólo ocasionalmente hubo trabajo en equipo dentro del área, sin embargo un pequeño porcentaje del 1% no se encuentra de acuerdo ya que este indicó que el trabajo en equipo ocurrió casi siempre.

Mediante la pregunta realizada deseamos conocer si el personal se encontraba conforme con su remuneración en base las funciones realizadas.

4- ¿Considera que su remuneración iba de acuerdo con sus funciones?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Figura 33

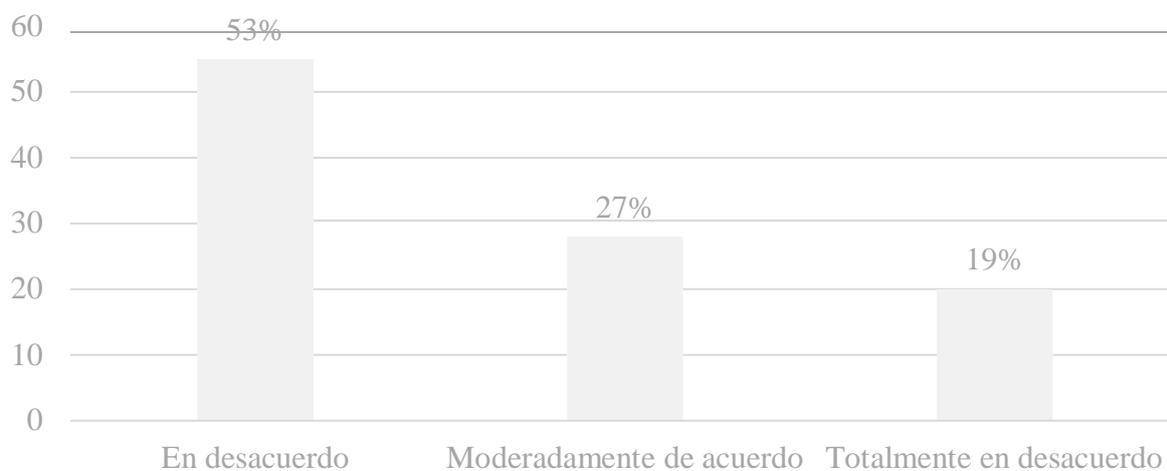
Detalle de consideración sobre la Remuneración en base a sus obligaciones

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
En desacuerdo	55	53%
Moderadamente de acuerdo	28	27%
Totalmente en desacuerdo	20	19%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre la remuneración en base a las funciones del trabajador.

Figura 34

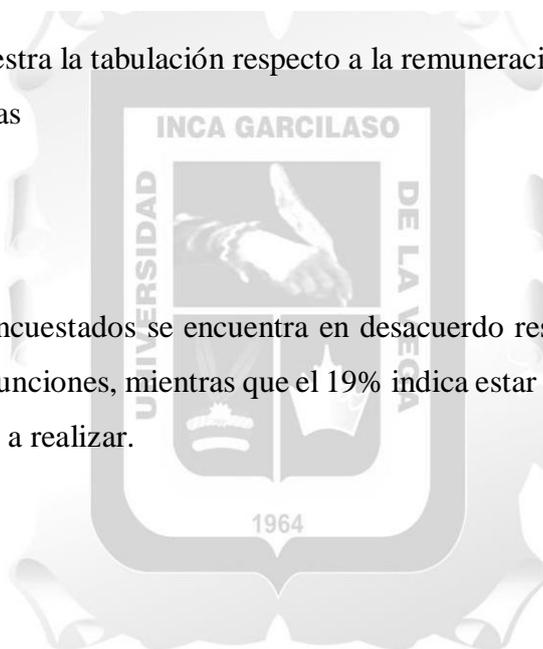
Reporte estadístico – remuneración basada en Funciones



Nota: La figura nos muestra la tabulación respecto a la remuneración del personal en base a sus funciones realizadas

Observaciones:

El 53% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a la remuneración percibida en base a sus funciones, mientras que el 19% indica estar totalmente en desacuerdo con su pago y funciones a realizar.



Realizando esta pregunta podemos conocer si el personal consideró que sus horarios fueron respetados durante el tiempo que permanecieron en la empresa.

5- ¿Su horario de ingreso y salida eran respetados por la empresa?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

Figura 35

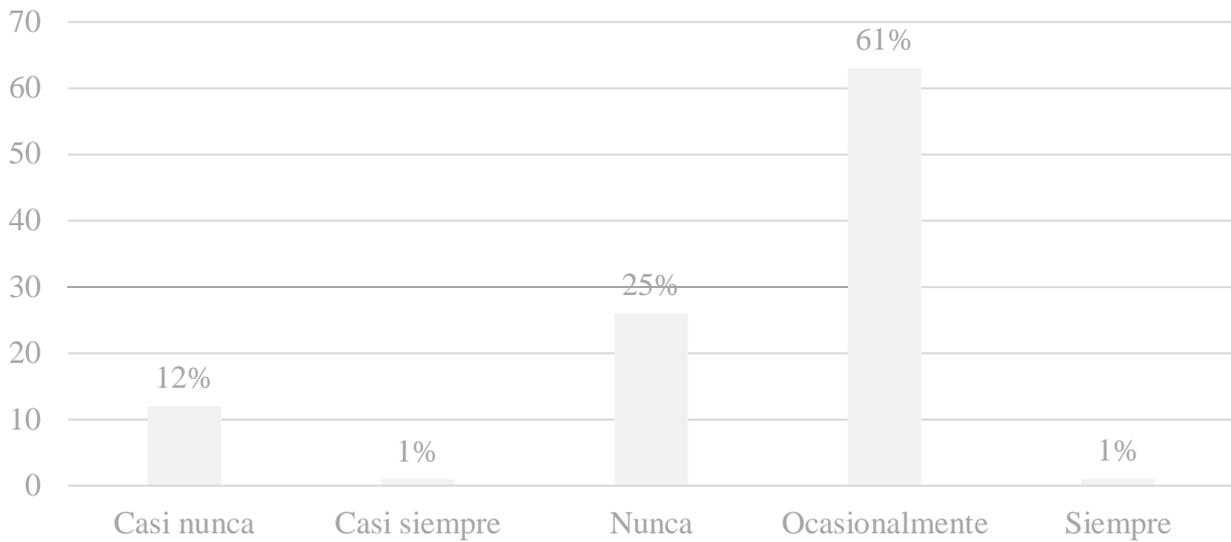
Detalle de consideración de horarios de Ingreso y salida por la empresa

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Casi nunca	12	12%
Casi siempre	1	1%
Nunca	26	25%
Ocasionalmente	63	61%
Siempre	1964 1	1%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta en base a los horarios del personal

Figura 36

Reporte estadístico - Consideración de horarios de ingreso y salida



Nota: La figura nos muestra las cifras en base a la consideración de horarios para el personal

Observaciones:

El 61% de los encuestados indica que sólo ocasionalmente la empresa tuvo consideración por sus horarios de ingreso y salida dentro del período laboral, mientras que sólo un pequeño grupo del 1% indica que esto ocurrió casi siempre.

Realizando esta pregunta podemos conocer si el trabajador del área de distribución recibía cada tiempo programado su remuneración de manera puntual.

6- ¿Recibía sus pagos en la fecha indicada?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

Figura 37

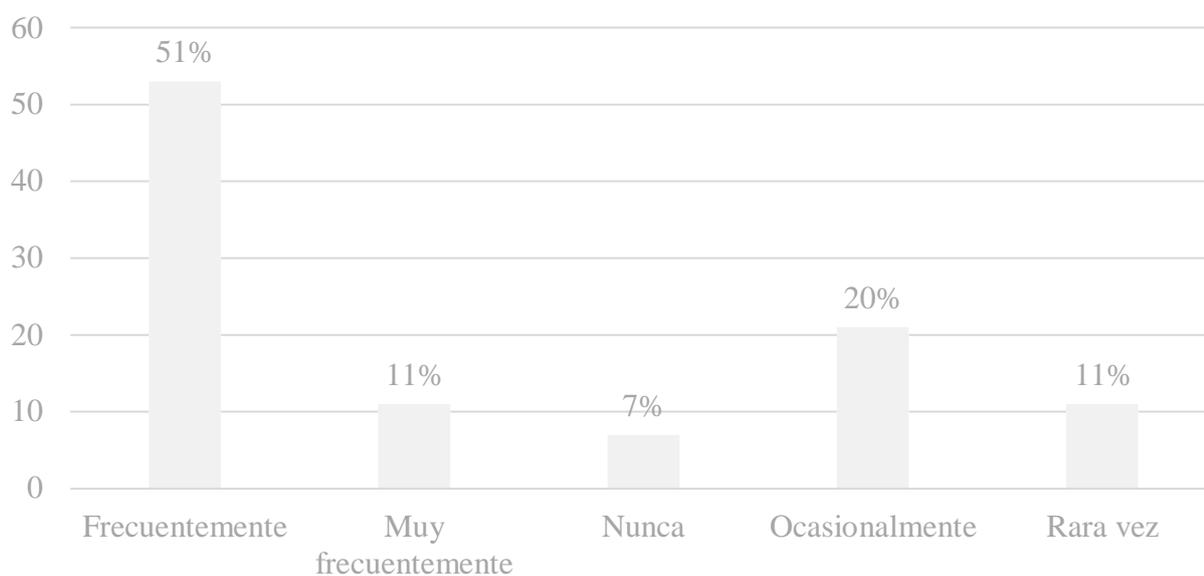
Detalle de consideración de Pagos en la fecha indicada

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Frecuentemente	53	51%
Muy frecuentemente	11	11%
Nunca	7	7%
Ocasionalmente	21	20%
Rara vez	11	11%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta en base a los pagos del personal

Figura 38

Reportes estadísticos - Pagos en fecha indicada



Nota: La figura nos presenta los resultados de acuerdo a la tabulación sobre los pagos al personal

Observaciones:

El 51% de los encuestados indica que frecuentemente el pago de su remuneración se realizó dentro de la fecha programada, sin embargo sólo el 7% respondió que nunca fue así; dando a entender que los pagos se realizaron fuera de fecha.

Se realiza la pregunta en mención para lograr conocer el pago de horas extras al personal el cual haya pasado las 8 horas laboradas dentro de su turno de trabajo en el área de distribución.

7- ¿Contaba con el pago de horas extras en caso de realizarlas?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

Figura 39

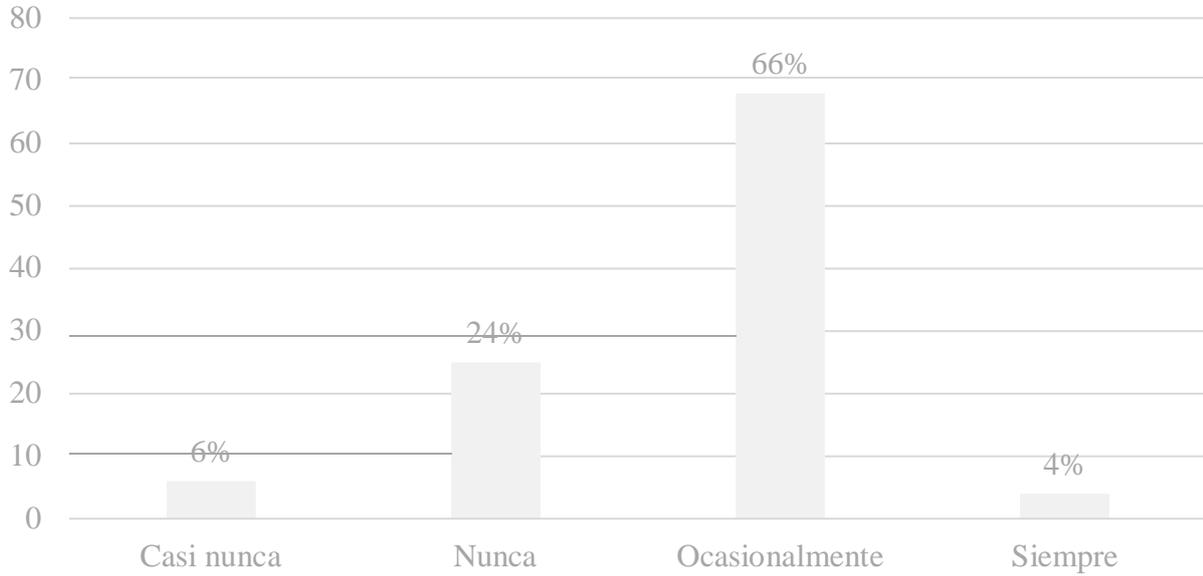
Detalle del Pago de horas extras en caso hayan sido realizadas

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Casi nunca	6	6%
Nunca	25	24%
Ocasionalmente	68	66%
Siempre	4	4%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta en base a los pagos de horas extras realizadas

Figura 40

Reporte estadístico - Pago de horas extras en caso de realizarlas



Nota: La figura nos muestra los resultados de la encuesta en base al pago de horas extras

Observaciones:

El 66% de los encuestados indica que ocasionalmente se realizó el pago de sus horas extras, mientras que el 4% mencionó que siempre recibieron el pago. Es decir que sólo una minoría afirma haber recibido el pago en mención.

Por medio de esta pregunta podremos conocer si la empresa llegó a cumplir todo lo detallado en el contrato de trabajo de los trabajadores operativo.

8- ¿Considera que la empresa cumplió con todo lo indicado en el contrato laboral?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Figura 41

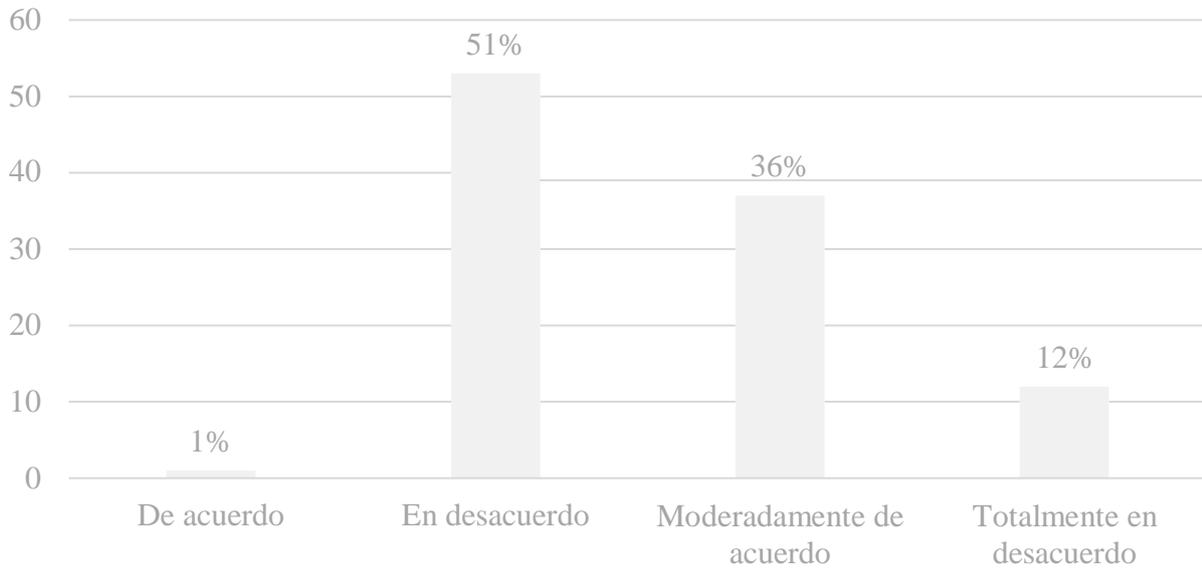
Detalle del Cumplimiento de todo lo indicado en el contrato laboral por la empresa

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
De acuerdo	1	1%
En desacuerdo	53	51%
Moderadamente de acuerdo	37	36%
Totalmente en desacuerdo	12	12%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta basados en el contrato laboral del personal

Figura 42

Reporte estadístico - Cumplimiento de todo lo indicado en el contrato laboral



Nota: La figura muestra el detallado de la tabulación respecto al cumplimiento de todo lo indicado en el contrato laboral del personal.

Observaciones:

El 51% de los encuestados se muestra en desacuerdo respecto al cumplimiento de todo lo indicado en su contrato, mientras que sólo un grupo pequeño formado por el 1% se encontró de acuerdo.

Con la pregunta en mención podremos conocer la percepción del trabajador sobre la oportunidad que la empresa le brindó durante el tiempo laborado.

9- ¿La empresa le brindó la oportunidad de realizar línea de carrera?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

Figura 43

Detalle de Oportunidad de línea de carrera para el trabajador

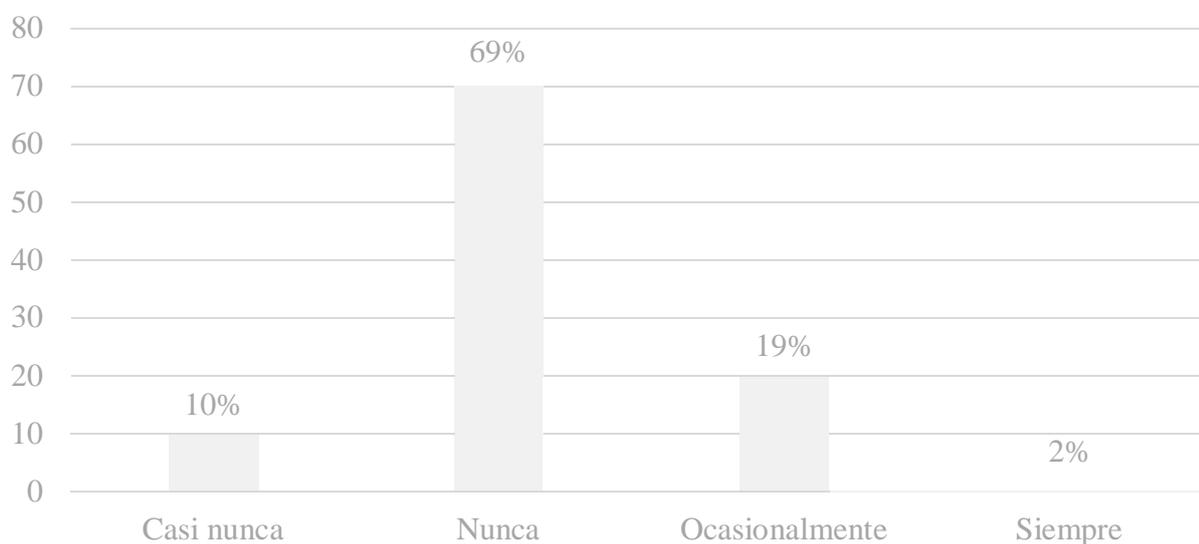


Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Casi nunca	10	10%
Nunca	71	69%
Ocasionalmente	20	19%
Siempre	2	2%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta de acuerdo a la tabulación en base a la oportunidad de carrera para el trabajador.

Figura 44

Reporte estadístico - Oportunidad de realizar línea de carrera



Nota: La figura muestra los resultados tabulados en base a la oportunidad brindada por la empresa al trabajador

Observaciones:

El 69% de los encuestados indicó que nunca la sociedad les brindó la posibilidad de poder desarrollar en el área de distribución una línea de carrera, mientras que solo un 2% indica que siempre se las brindaron.

Se realiza la pregunta con el fin de poder conocer el grado de comunicación entre el jefe directo y el personal operario.

10- ¿Logró manifestar sus incomodidades laborales con su jefe directo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

Figura 45

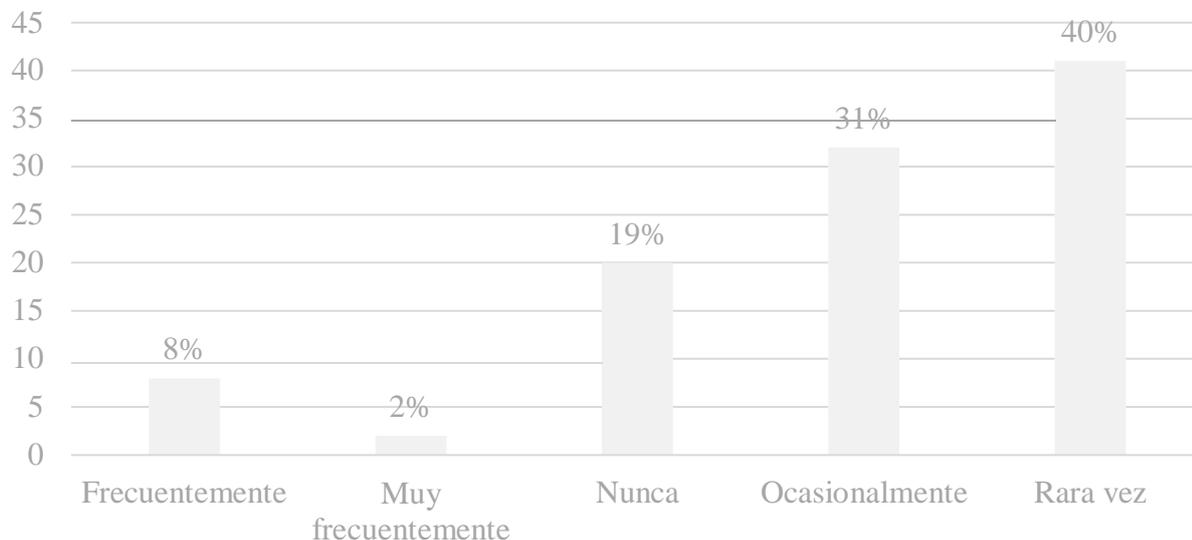
Detalle de Manifestación de incomodidades al jefe directo

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Frecuentemente	8	8%
Muy frecuentemente	2	2%
Nunca	20	19%
Ocasionalmente	32	31%
Rara vez	41	40%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre la manifestación de incomodidades al jefe directo.

Figura 46

Reporte estadístico - Manifestación de incomodidades al jefe directo



Nota: La figura muestra los rangos de manifestación sobre las diversas incomodidades al jefe directo

Observaciones:

El 40% de los encuestados menciona que rara vez tuvieron la oportunidad de poder manifestar sus incomodidades a su jefe directo, mientras que sólo un 2% confirmó que lo hacían muy frecuentemente.

Se realizó la siguiente pregunta con el propósito de conocer que tanto saben los trabajadores sobre sus beneficios por ley como el salario y demás pagos por parte de la empresa..

11- ¿Tenía claro el tema de sus beneficios salariales, bonos y metas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Figura 47

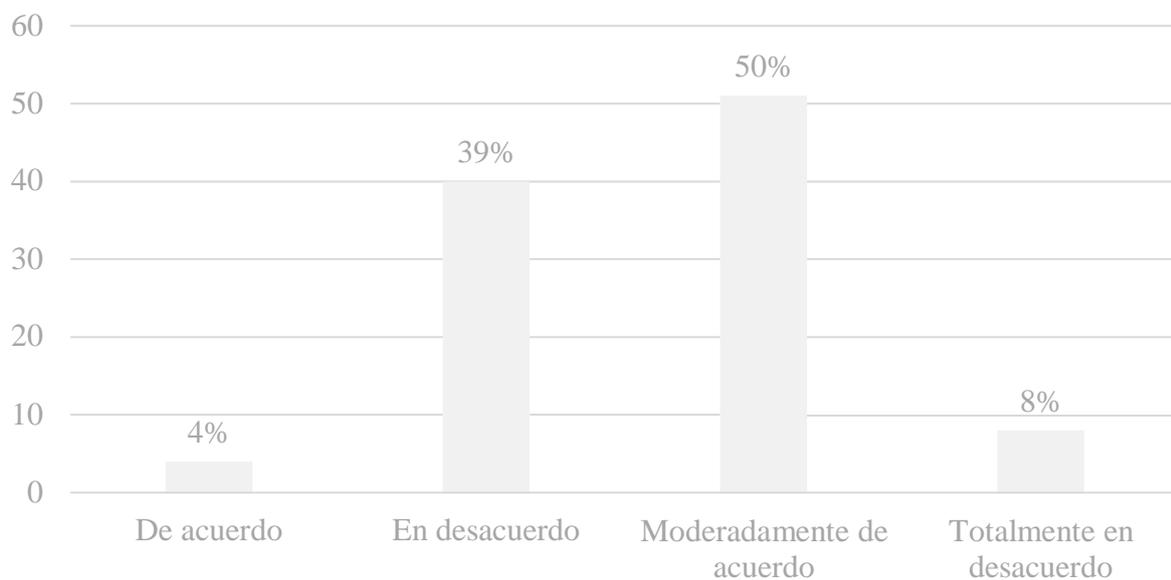
Detalle del Conocimiento de beneficios salariales, bonos y metas

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
De acuerdo	4	4%
En desacuerdo	40	39%
Moderadamente de acuerdo	51	50%
Totalmente en desacuerdo	8	8%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre el conocimiento de todos los beneficios salariales

Figura 48

Reporte estadístico - Conocimiento de beneficios salariales



Nota: La figura muestra los resultados en porcentajes en base a los conocimientos de beneficios por los trabajadores.

Observaciones:

El 50% de los encuestados se encuentra moderadamente de acuerdo respecto a tener conocimientos de todos sus beneficios salariales; bonos, entre otros; mientras que sólo un 4% indica encontrarse de acuerdo.

En base a esta pregunta conoceremos si el personal contó con toda su indumentaria correspondiente.

12- ¿Le entregaron su uniforme completo y EPP (equipos de protección y seguridad) correspondientes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Figura 49

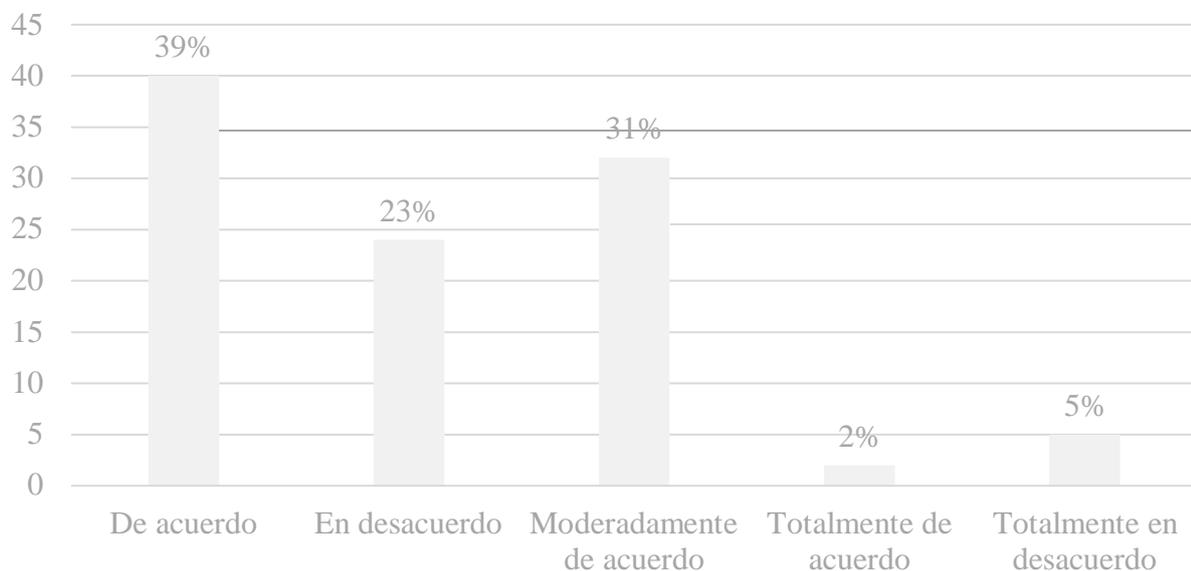
Detalle de la Entrega de uniforme completos y EPP (equipos de protección y seguridad)

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
De acuerdo	40	39%
En desacuerdo	24	23%
Moderadamente de acuerdo	32	31%
Totalmente de acuerdo	2	2%
Totalmente en desacuerdo	5	5%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre la entrega de uniformes y equipos de protección.

Figura 50

Reporte estadístico - Entrega de uniformes y EPP



Nota: La figura muestra los resultados obtenidos en base a la entrega del atuendo para el personal operativo.

Observaciones:

El 39% de los encuestados se encuentra de acuerdo respecto a la entrega de sus respectivos uniformes y epps que son los equipos de protección, sin embargo solamente un pequeño grupo del 2% se encuentra totalmente de acuerdo con esta entrega.

Realizando está interrogante podemos conocer el grado de conocimiento con el que contaba el personal operativo.

13- ¿Considera que contaba con el conocimiento adecuado para realizar su trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Figura 51

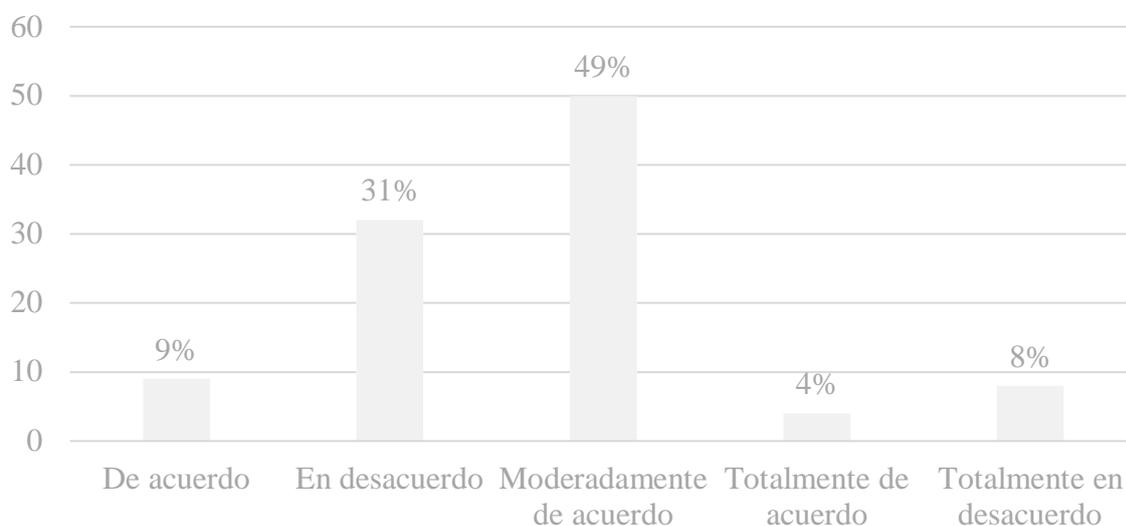
Detalle del Conocimiento adecuado para realizar el trabajo

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
De acuerdo	9	9%
En desacuerdo	32	31%
Moderadamente de acuerdo	50	49%
Totalmente de acuerdo	4	4%
Totalmente en desacuerdo	8	8%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre el conocimiento adecuado para la realización del trabajo.

Figura 52

Reporte estadístico - Conocimiento adecuado para realizar el trabajo



Nota: La figura muestra los niveles de respuesta en base al conocimiento adecuado para la ejecución de sus tareas.

Observaciones:

El 49% de los encuestados indicó estar moderadamente de acuerdo con los conocimientos adecuados para realizar su trabajo, sin embargo un 4% se mostró totalmente de acuerdo con dichos conocimientos.

Mediante esta pregunta podremos conocer el grado de consideración del personal hacia su jefe directo.

14- ¿Si decide retirarse de la empresa, considera importante avisar a su jefe directo?

- Totalmente importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- Nada importante

Figura 53

Detalle de la Consideración de avisar al jefe directo al retirarse de la empresa

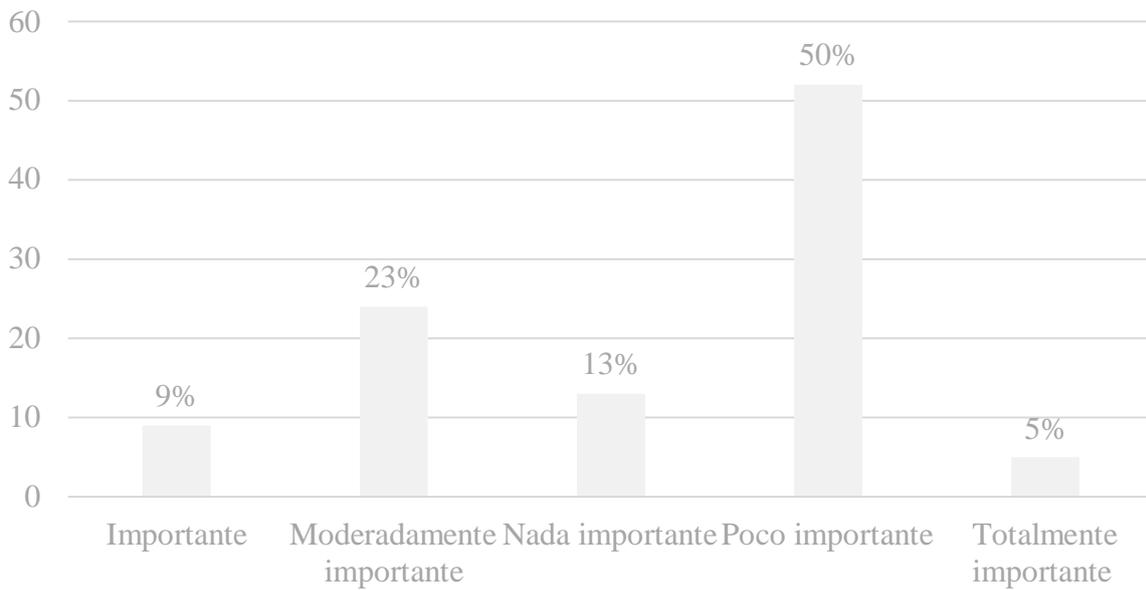


Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Importante	9	9%
Moderadamente importante	24	23%
Nada importante	13	13%
Poco importante	52	50%
Totalmente importante	5	5%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre la consideración de avisar al jefe directo en caso de retirarse de la empresa.

Figura 54

Reporte estadístico - Consideración de avisar al jefe directo en caso de retiro



Nota: La figura muestra las cantidades obtenidas respecto a la consideración del personal con su jefe directo

Observaciones:

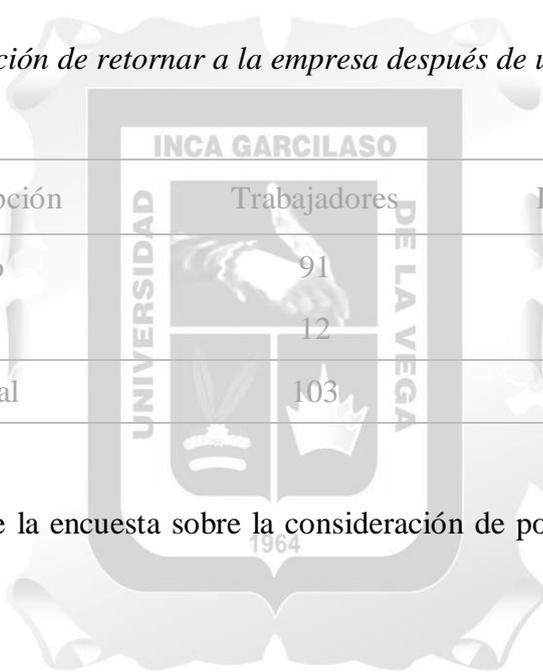
El 50% de los encuestados considera poco importante el hecho de hacer de conocimiento a su jefe directo la decisión de retirarse de la empresa; sin embargo solo un pequeño grupo conformado por el 9% indica que realizar esta acción lo consideran importante.

Basándonos en la pregunta realizada, ésta nos permitirá conocer si aún existe un átomo de probabilidad de un posible reingreso por parte del personal retirado.

- 15- ¿Si pasado un tiempo la empresa lo contacta nuevamente, retornaría a laborar?
- Si
- No

Figura 55

Detalle de la Consideración de retornar a la empresa después de un tiempo

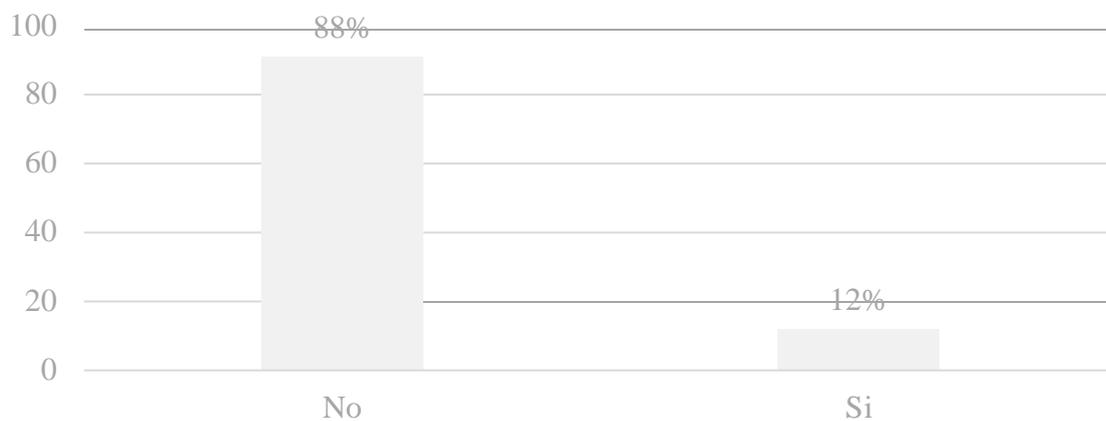


Descripción	Trabajadores	Porcentaje
No	91	88%
Si	12	12%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre la consideración de posibilidad de retorno a la empresa.

Figura 56

Reporte estadístico - Consideración de posibilidad de retorno a la empresa



Nota: La figura nos muestra las cifras en base a un posible retorno del personal a la empresa

Observaciones:

El 88% de los encuestados se encuentra firmes en la decisión de no volver a trabajar en la empresa bajo ninguna circunstancia, sin embargo aún existe una minoría del 12% la cual indica que si retornaría a laborar.

Lo que deseamos conocer es en qué condiciones o pautas el personal considera fijo su reingreso a la organización

16- De responder Si, ¿Cuáles fueran sus condiciones de retorno?

Figura 57

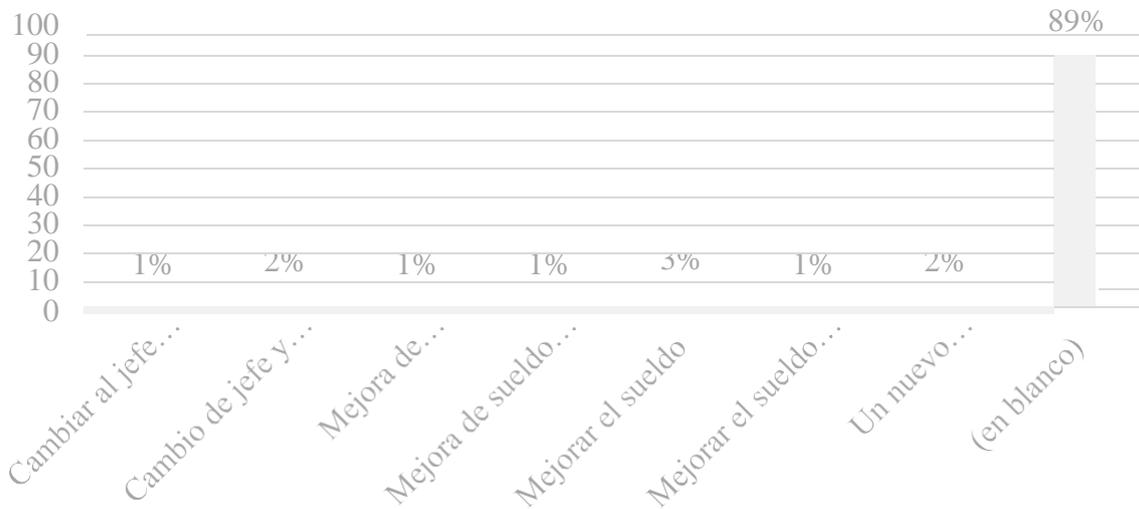
Detalle de Consideración para un posible retorno

Descripción	Trabajadores	Porcentaje
Cambiar al jefe de RRHH.	1	1%
Cambio de jefe y respetar horarios	2	2%
Mejora de ingresos económicos, horario laboral, y facilidades para llevar talleres	1	1%
Mejora de sueldo y respetar los horarios	1	1%
Mejorar el sueldo	3	3%
Mejorar el sueldo y cambio de jefe directo	1	1%
Un nuevo supervisor en el área.	2	2%
(en blanco)	92	89%
Total	103	100%

Nota: Datos tomados de la encuesta sobre las consideraciones para un posible retorno a la empresa.

Figura 58

Reporte estadístico - Consideraciones para un posible retorno a la empresa



Nota: La figura nos muestra el reporte detallado sobre el tipo de consideraciones del personal para un posible retorno a la empresa

Observaciones:

El 89% de los encuestados se muestra indiferente ya que no comenta ni opina, mientras que el 1% solicita la mejora en los sueldos, el respeto por los horarios y el cambio del jefe directo y del jefe de rrhh, para un retorno a la empresa.

Resultados Obtenidos:

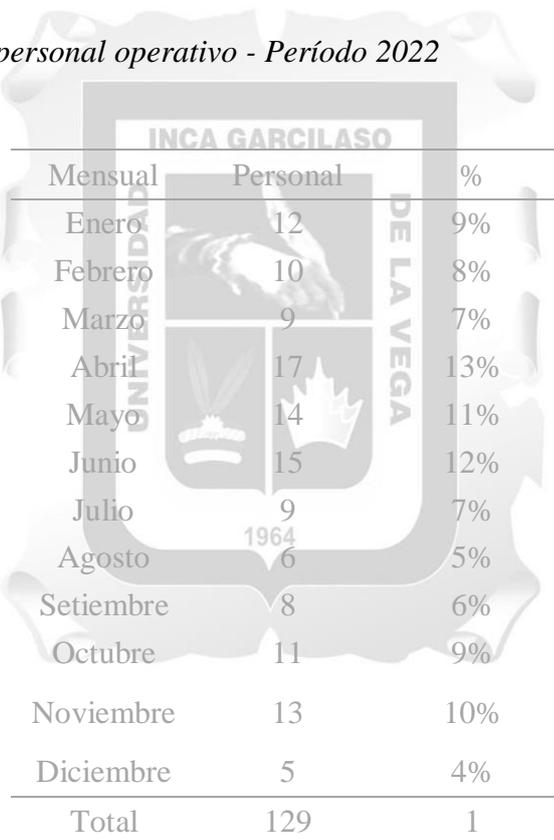
Luego de haber realizado las encuestas en base a nuestras dimensiones ya detalladas, hacemos un resumen general de todas las respuestas obtenidas, de esta manera podemos obtener una visión más específica de los resultados. (ver anexo C).

Recalcando las siguientes dimensiones:

- Debido al resultado del tiempo de permanencia en la organización, podemos ver que el histórico del último período 2022 otorgado por el área de personal nos muestra los siguientes datos:

Figura 59

Detalle de Rotación del personal operativo - Período 2022

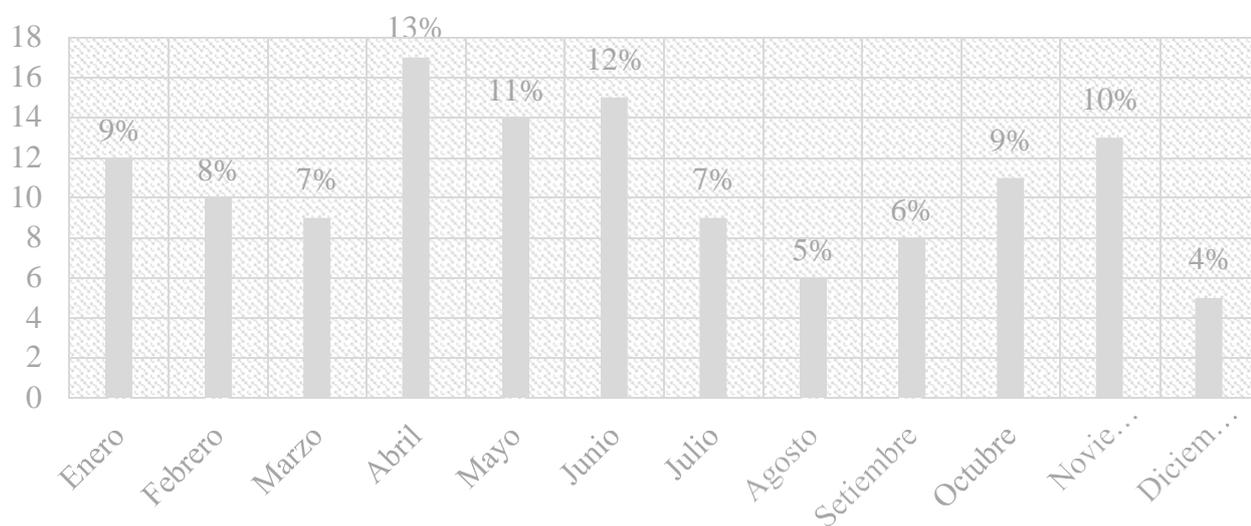


Mensual	Personal	%
Enero	12	9%
Febrero	10	8%
Marzo	9	7%
Abril	17	13%
Mayo	14	11%
Junio	15	12%
Julio	9	7%
Agosto	6	5%
Setiembre	8	6%
Octubre	11	9%
Noviembre	13	10%
Diciembre	5	4%
Total	129	1

Nota: Datos tomados del reporte de egresos otorgado por el área de personal

Figura 60

Reporte estadístico de los egresos 2022



Nota: La figura nos muestra el resumen anual de los egresos del personal – 2022

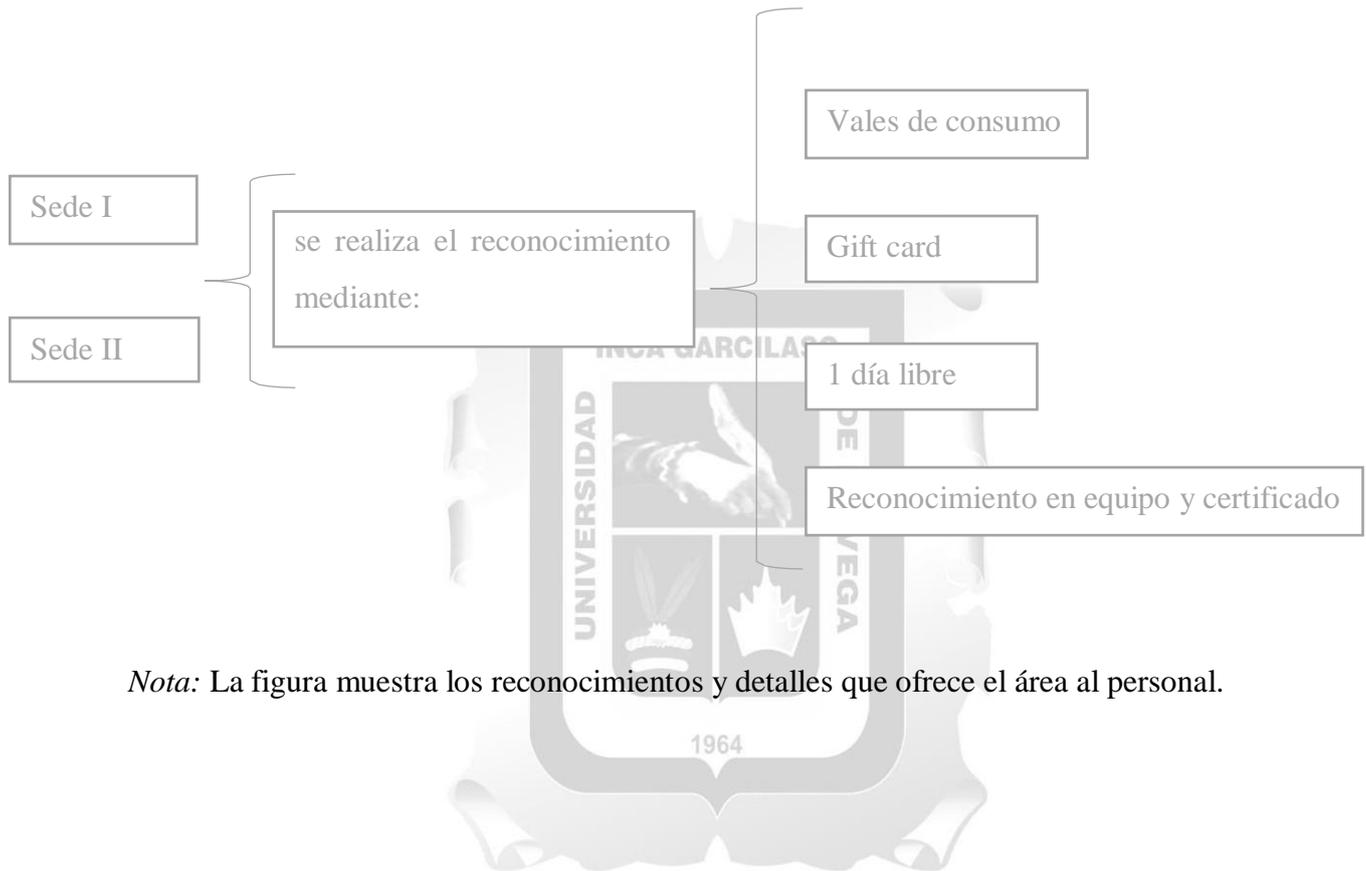
Conclusiones:

Podemos visualizar el impacto que ocasionó la alta rotación, los egresos siguieron su curso en el período 2022 durante todo el año mostrando diversos porcentajes, culminando el último mes con un 4% de rotación, podemos agregar también a esta información que el desenlace de nuestro sondeo a todos los empleados cesados de nuestra encuesta, que estos laboraron en el operador logístico 2 meses como máximo con un total del 29% de la muestra.

En cuanto al resultado de empatía en la organización, podemos ver las tareas que se llevan a cabo en ese sector y los beneficios otorgados al personal del área operativa.

Figura 61

Actividades de Reconocimiento realizadas por la empresa

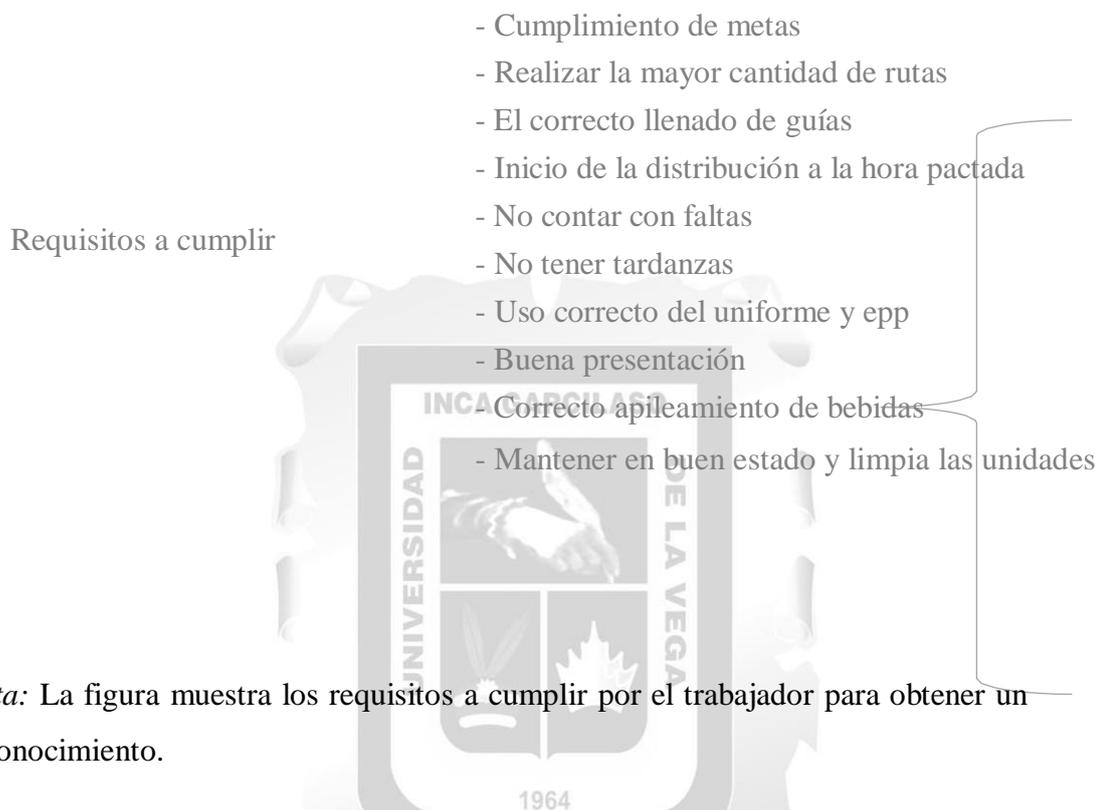


Nota: La figura muestra los reconocimientos y detalles que ofrece el área al personal.

Bajo esta dimensión a considerar vemos que el área de personal realiza diversas actividades para el personal operativo del área de distribución; el cual para obtener estos beneficios deberá cumplir con las siguientes actividades:

Figura 62

Actividades a Cumplir por el trabajador para obtener los reconocimientos



Nota: La figura muestra los requisitos a cumplir por el trabajador para obtener un reconocimiento.

Conclusiones:

De acuerdo a las figuras adjuntas se visualiza que el área de personal realiza diversas actividades para el reconocimiento y valoración del esfuerzo por parte del trabajador, de esta manera se le impulsa a seguir realizando sus funciones con más ahínco, así como también aplican la motivación intrínseca y extrínseca las cuales son muy importantes. Por ende basándonos en los resultados de la encuesta realizada, la relación entre los compañeros del área fue moderadamente buena según el 36% de los encuestados así como también consideran que ocasionalmente si existió el trabajo en equipo esto con un 64% de afirmación de acuerdo a encuesta, influyendo así de forma positiva en el logro de objetivos y metas ya que algunos de estos se evalúan por equipos dentro del área.

En cuanto al resultado de capacitación, se adjunta algunos reportes con las actividades realizadas por el área responsable, las cuales pertenecen al período del año 2022; dónde se especifica los temas de capacitación y también la data del comienzo y finalización de la misma, indicando el porcentaje de asistencia de los trabajadores de manera mensual. (ver anexo D).

Así mismo se detalla de manera específica las charlas realizadas al personal operativo:

- Uso de Epp
- Manipulación de extintores
- Detección de zonas seguras en caso de sismos
- Distribución de productos en unidades
- Atención al cliente
- Manipulación de carretas de entrega
- Llenado de guías de remisión y check list
- Reporte de kilometrajes por unidad
- Uso de tarjetas de control de combustible
- Rutas de libre tránsito para unidades de carga

Figura 63

Actividades de capacitación – correcto uso de Epp



Nota: La figura muestra la charla sobre implementos de seguridad.

Figura 64

Acciones de formación para los empleados operativos



Nota: La figura muestra al personal recibiendo sus charlas sobre uso de extintores.

Figura 65

Iniciativas de capacitación a los trabajadores



Nota: La figura muestra al personal recibiendo sus charlas en caso de sismos.

Figura 66

Tareas de capacitación al personal de distribución



Nota: La figura muestra la charla distribución de productos y manipulación.

Figura 67

Actividades de capacitación al personal operativo



Nota: La figura muestra la charla de llenado de guías y atención al cliente.

Apreciación final:

Después de analizar lo que se ha identificado y registrado mediante las tabulaciones, podemos condensarlo en una síntesis que nos confirma lo siguiente:

En una población de varones con 26 años de edad, provenientes del distrito del Callao con un grado de instrucción de primaria y secundaria, cada uno de ellos con carga familiar (hijos) el cual se mantuvo como máximo en la empresa con una permanencia de 2 meses. Estos muestran como causales de una grande rotación las siguientes razones:

- Ausencia de comunicación con el jefe directo
- Inexistencia de línea de carrera
- Incumplimiento de todo lo estipulado en el contrato laboral
- La remuneración no está a la altura de las responsabilidades laborales que se deben cumplir



Datos Estadísticos:

En base al instrumento empleado y a nuestra muestra, se detalla los siguientes reportes estadísticos los cuales nos ayudaron a reforzar y respaldar la veracidad de nuestros resultados,

Figura 68

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	103	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	103	100,0

Nota: Datos tomados de la muestra donde la supresión por lista se fundamenta en todas las variables del proceso.

Observaciones:

De acuerdo a la tabla adjunta, se indica que las unidades procesadas fueron 103; es decir el resultado de la muestra de nuestra población, por ende no se cuenta con casos excluidos.

Figura 69

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,893	,897	15

Nota: Datos tomados del cálculo del Alfa de Cronbach

Observaciones:

De acuerdo a los resultados obtenidos, este nos indica que nuestro instrumento arroja una confiabilidad sobresaliente ya que se halla con un 0.893, es decir que se encuentra dentro del rango la categoría del 0.72 a 0.99. Por ello podemos afirmar que si es 100% confiable.

Figura 70

Estadísticas de elemento

Item	Media	Desv. Desviación	N
VAR00002	37,670	,76957	103
VAR00003	31,068	,97932	103
VAR00004	31,553	,73774	103
VAR00005	39,320	,70380	103
VAR00006	34,563	,75117	103
VAR00007	25,146	104,660	103
VAR00008	33,204	,64494	103
VAR00009	37,379	,67098	103
VAR00010	38,641	,59489	103
VAR00011	36,699	,94338	103
VAR00012	35,049	,69837	103
VAR00013	29,029	,94469	103
VAR00014	33,010	,88379	103
VAR00015	35,728	,98620	103
VAR00016	18,835	,32240	103

Nota: Datos obtenidos de la muestra donde se detalla la media y desviación estándar.

Observaciones:

En base a nuestros resultados podemos observar que los datos presentan una dispersión considerable, esto significa que la desviación se aleja significativamente de la media, lo que indica una alta variabilidad en los datos. Por lo tanto, es posible que los valores se encuentren a cierta distancia de la media.

Figura 71

Estadísticas del elemento del resumen

Items	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,313	1,883	3,932	2,049	2,088	,303	15
Varianzas de elemento	,640	,104	1,095	,991	10,538	,077	15

Nota: Datos tomados de la muestra donde detalla la varianza y la media.

Observaciones:

Podemos observar que la varianza y la media en sus montos mínimo y máximo se basan en la cantidad de items del instrumento.

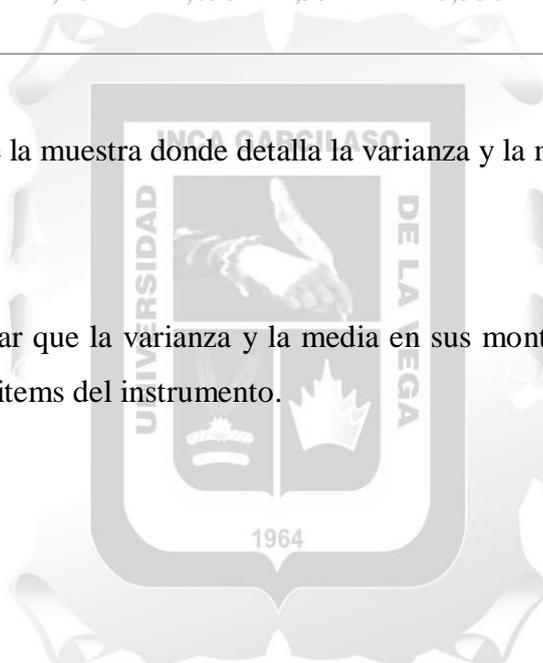


Figura 72*Estadísticas del total del elemento*

Items	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00002	459,223	50,523	,610	,524	,885
VAR00003	465,825	47,344	,704	,707	,880
VAR00004	465,340	49,683	,727	,664	,881
VAR00005	457,573	54,186	,300	,439	,896
VAR00006	462,330	51,122	,568	,506	,887
VAR00007	471,748	47,577	,631	,576	,884
VAR00008	463,689	52,470	,524	,574	,888
VAR00009	459,515	51,145	,645	,512	,884
VAR00010	458,252	53,008	,511	,495	,889
VAR00011	460,194	49,882	,526	,472	,889
VAR00012	461,845	50,583	,676	,575	,883
VAR00013	467,864	49,875	,526	,514	,889
VAR00014	463,883	49,220	,628	,579	,884
VAR00015	461,165	48,516	,604	,635	,885
VAR00016	478,058	55,668	,418	,404	,893

Nota: Datos tomados del total de elementos de nuestra muestra.

Observaciones:

Mediante la tabla adjunta se detalla la relación del total de cada una de las variables en base a la media, varianza, correlación total y múltiple así como también el alfa de Cronbach con la supresión del elemento.

Figura 73

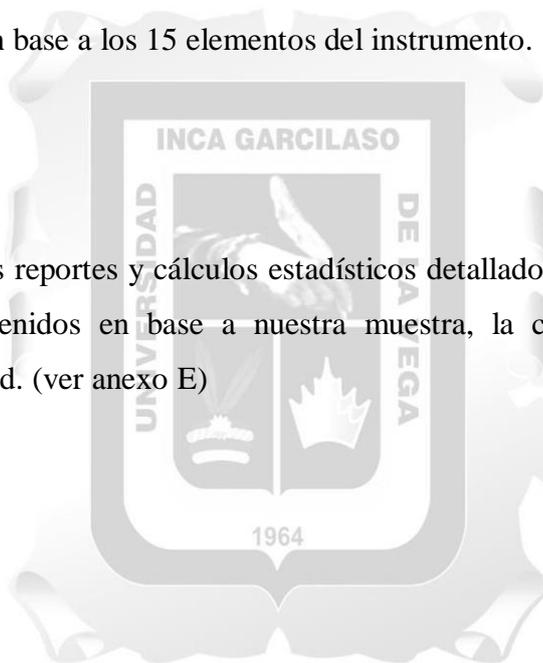
Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
496,893	57,785	760,164	15

Nota: Datos obtenidos de la muestra donde se indica los montos totales de la media, varianza y desviación estándar en base a los 15 elementos del instrumento.

Resumen:

De acuerdo a los reportes y cálculos estadísticos detallados, se adjunta un resumen con los resultados obtenidos en base a nuestra muestra, la cual nos arroja una alta confiabilidad y veracidad. (ver anexo E)



CONCLUSIONES

En el presente trabajo se determinó las causas que originan una elevada rotación del personal operativo del área de distribución de un operador logístico – 2022. Así mismo lo más relevante de la determinación de las mismas fue que se logró identificar todos los motivos que generaron una alta rotación del personal operativo; descubriendo así la raíz de las causas que ocasionan constantes salidas e ingresos del personal del Operador logístico, así como también se obtuvo un alto grado de confiabilidad en base a nuestro instrumento, esto mediante el alfa de Cronbach el cual con un resultado del 0.893 nos confirma la validez y la veracidad del instrumento utilizado, conociendo estos hechos nos permitirá frenar y/o minimizar dicha rotación existente en el área mencionada, así mismo se cuenta con la oportunidad de mejora en cuanto a las causas permitiendo a la empresa la posibilidad de poder iniciar una estabilidad a nivel de rotación y poder lograr el contar con un área que poco a poco llegue a ser estable y sobre todo que transmita confianza a sus trabajadores, tanto para poder desarrollarse de manera profesional como para permanecer por un tiempo considerable en la organización.

Lo que más ayudó a determinar las causas que originan una elevada rotación fue la aplicación del instrumento que en este caso fue un cuestionario el cual se desarrolló bajo una escala de Likert conformado por 17 preguntas, esto fue un refuerzo ya que se realizó directamente al personal cesado del Operador logístico.

Lo más complicado en el trabajo de investigación fue el transmitir la confianza al personal cesado para que este colabore de manera voluntaria con el llenado del cuestionario ya que en algunos casos en ellos existía el temor o recelo al manifestar sus ideas y/o opiniones de manera espontánea sobre la empresa.

Podemos afirmar mediante nuestro trabajo de investigación que el instrumento ya mencionado fue de gran ayuda para lograr nuestro objetivo general, así como también

mediante un reporte de personal otorgado por el área de recursos humanos se pudo visualizar el gran impacto de rotación anual en los períodos 2020, 2021 y 2022 realizado por el personal únicamente del área de distribución del Operador logístico ubicado en la sede dentro del distrito del Callao.

Culminando con nuestras conclusiones podemos afirmar en base a nuestro trabajo que, a nivel de empresa y dentro del rubro de operaciones de un Operador logístico es fundamental el poder cumplir todo lo estipulado en el contrato de trabajo otorgado al personal esto incluye fechas de pago, bonos, horarios y tiempo de permanencia, así como también darle la oportunidad de que este cuente con el beneficio de poder desarrollar y realizar una línea de carrera, así mismo respetando sus horarios de ingreso y salida es decir lograr que todas las responsabilidades y funciones se cumplan dentro de las 8 horas de acuerdo al turno del personal; y poder otorgarle una remuneración de manera justa en base a las responsabilidades que desempeñe; todo esto se concluye en base a las causas detectadas.

Así mismo se evaluó el impacto de la rotación del personal en la institución mediante un reporte estadístico del período 2022 facilitado por el área de personal, donde en este último la empresa culminó el año con un 4% de ingresos y salidas, recalando también que como máximo tuvo un margen del 13% de la misma; esto se refuerza con la tabulación del instrumento empleado.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en nuestra investigación se determinó las causas que generan una alta rotación del personal operativo del área de distribución; en su respaldo se recomienda que el área de capital humano refuerce los temas referentes al cumplimiento de todo lo estipulado en el contrato laboral, desarrollar una línea de carrera donde el personal pueda demostrar sus capacidades y habilidades, implementando un horario el cual le permita realizar sus funciones dentro de este y a la vez sea respetado, teniendo en cuenta que las funciones a realizar deben ser en base a la remuneración otorgada y de acuerdo a ley.

Así mismo se recomienda el poder realizar estudios comparativos en base a rotación de personal con otras empresas del mismo rubro, ya que esto nos permitirá tener un conocimiento mucho mayor en cuanto a las causas que generan una elevada rotación en personal operativo.

También se recomienda profundizar en el estudio del proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que este es el inicio del contacto con el personal el cual debe ser idóneo para las funciones que se requieren realizar .

Sería importante aplicar el Endomarketing en cada organización, esto se recomienda ya que nos permite saber que percepción tiene el trabajador sobre la empresa, en base a sus observaciones se puede mejorar las reglas o estructura de la misma.

Finalmente y muy relevante se recomienda realizar una investigación cuando haya indicios de alta rotación, de esta manera se evitará pérdidas constantes y la propagación y continuidad de este hecho.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, S. J., Orellana Fernández, M. J., & Tapia – Espinoza, N. J. (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866
- Bueno Peña, G. (2020). *La influencia de la capacitación en la rotación de personal en empresa de Construcción Ligera y Decoración, Santo Domingo, D. N., período agosto 2019- enero 2020*. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Caldera, D., Arredondo Hidalgo, M. G., & Zárate Negrete, L. E. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(4).
- Castañeda Peña, E. (2019). *Factores que Influyen en la Rotación de Personal en el área comercial de las tiendas de ropa Tennis*. Universitaria Agustiniiana .
- Castillo Aponte, J. (2007). *Administración de Personal* (2ª ed.). <https://books.google.es/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Castillón, F. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC* . Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%2002\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%2002)%20CHIAVENATO.pdf)
- Dávila Asto, K. V., & Maguiña Díaz, R. A. (2019). *Impacto de la rotación laboral en el desempeño organizacional de las microempresas del sector manufactura en Lima Centro*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Espinoza, R., Ramos Huamán, O. M., Espinoza Gonzáles, M. A., & Asca Agama, P. G. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *Innova Research Journal*, 6(1), 61–83.

- Franco Monar, M. L., Maldonado Lostaunau, L. M., Trigueros Gálvez, J. J., & Valencia Salcedo, M. P. (2019). *Propuesta de mejora para la gestión de la rotación en la fuerza laboral operaria de una empresa del Sector Logístico*. Universidad del Pacífico.
- García, B. R., Ramírez Barón, M. C., & Aranibar Gutiérrez, M. F. (2020). La rotación de personal del empleado directo: La satisfacción y el compromiso como Mediadores. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 6.
- Hernández, R. Á., & Durán, E. (2022). Rotación de personal en una empresa procesadora de alimentos: tasa de rotación y motivos. *Desarrollo Gerencial*, 14(2), 1–22.
- Hernández, Y., Jaramillo Villanueva, J. L., & Hernández Chávez, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102–129.
- Llanos Encalada, M., & Castillo Corral, K. K. (2022). Efecto del absentismo y la rotación de personal en la productividad y venta de carne porcina ecuatoriana: Período 2020-2021. *Estudios de Administración*, 29(2), 144–165.
- Macario de Paz, F. I. (2018). *Rotación de personal y clima organizacional*. Universidad Rafael Landívar.
- Maliza, G. C., & Bastidas, C. A. (2018). Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 30–43. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/768>
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80).
- Olmos Barrios, A. L. (2018). *El Proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Trade Hammer para el mejor desempeño laboral y reducción de rotación de personal*. Universidad Mayor de San Andrés.

- Pariachi Nieto, M. R., & Tarqui Maldonado, M. D. P. (2023). *La rotación del personal y su vinculación con el clima laboral en una cadena de restaurantes, Lima 2022*. Universidad Norbert Wiener.
- Pérez Cruz, O. A. (2022). Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la rotación de personal en tiempos de COVID-19. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 33, 20–35.
- Quevedo Espinosa, N. J. (2020). *Factores de rotación de personal en empresas del sector Retail Moda – Cueros Vélez (Regional Bogotá)*. Universidad Externado De Colombia.
- Raga, C. (2021, junio). *¿Cuánto afecta la rotación de personal en las empresas?* [www.sesamehr.co. https://www.sesamehr.co/blog/cuanto-afecta-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas/](https://www.sesamehr.co/blog/cuanto-afecta-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas/)
- Thompson Gutierrez, P. (2019). Comparación de los sistemas de cálculo de rotación de personal en empresas industriales de la ciudad de Chihuahua. *Revista Administración y Organizaciones*, 7, 11–37.
- Trujillo-Araujo, A. (2021). Endomarketing como estrategia para atenuar la rotación de personal de la generación millennials. *Revista Internacional Multidisciplinaria*, 5, 1–17.
- Vargas R. P. (2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
- Vásquez, F., Napán, A. C., & Tejedo, N. M. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2).
- Viñan, J., Miño, G., Arias, J., & Viteri, A. (2019). Impacto financiero y la rotación de personal en las áreas de Mercadeo y Operaciones: Empresa Multinacional de Venta de Vacaciones Prepagadas en el Ecuador. *VI Congreso Internacional de la Ciencia, Tecnología, Emprendimiento e Innovación 2019, 2020*, 392–420.

Westfalia, R. (2020). *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail, Lima 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Zaballa, P. E., El Assafiri Ojeda, Y., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo*, 8(1).



ANEXOS

Anexo A

Encuesta realizada al personal operativo del área de distribución



ROTACIÓN DE PERSONAL

Edad: -----
Distrito: -----
Nivel de Instrucción: -----
Carga Familiar: Si ----- No -----

1- ¿Cuánto tiempo laboró en la empresa?

2- ¿Cómo fue la relación con su jefe directo?

- Extremadamente buena
- Muy buena
- Moderadamente buena
- Poco buena
- Nada buena

3- ¿Cómo era la relación con sus compañeros?

- Extremadamente buena
- Muy buena
- Moderadamente buena
- Poco buena
- Nada buena



4- ¿Considera que en su área existió trabajo en equipo?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

5- ¿Considera que su remuneración iba de acuerdo con sus funciones?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6- ¿Su horario de ingreso y salida eran respetados por la empresa?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

7- ¿Recibía sus pagos en la fecha indicada?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca



8- ¿Contaba con el pago de horas extras en caso de realizarlas?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

9- ¿Considera que la empresa cumplió con todo lo indicado en su contrato laboral?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10- ¿La empresa le brindó la oportunidad de realizar línea de carrera?

- Casi siempre
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
- Casi nunca

11- ¿Logró manifestar sus incomodidades laborales con su jefe directo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca



12- ¿Tenía claro el tema de sus beneficios salariales, bonos y metas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13- ¿Le entregaron su uniforme completo y epps correspondientes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14- ¿Considera que contaba con el conocimiento adecuado para realizar su trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15- ¿Si decide retirarse de la empresa, considera importante avisar a su jefe directo?

- Totalmente importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- Nada importante



16-

¿Si pasado un tiempo la empresa lo contacta nuevamente, retornaría a laborar?

Si

No

17- De responder si, cuales fueran sus condiciones de retorno

Gracias por participar.

Anexo B

Validación del instrumento

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable : Rotación de Personal							
	Dimensión 1: Tiempo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Detalla el tiempo de permanencia de los trabajadores cesados	X		X		X		
2	Comparación entre mayor y menor tiempo en la empresa	X		X		X		
3	Períodos de prueba			X		X		
	Dimensión 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Trato adecuado hacia el personal operativo	X		X		X		
5	Niveles de confianza entre jefe y empleado	X		X		X		
6	Presencia del compañerismo	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Recibieron inducción al inicio del ingreso a la empresa	X		X		X		
8	Desarrollo de charlas cada 15 días	X		X		X		
9	Capacitación respecto al uso de EPP	X		X		X		
	Dimensión 4: Credibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa cumplió lo estipulado en el contrato	X		X		X		
11	Abono de horas trabajadas fuera de las 8 horas diarias	X		X		X		
12	Remuneración mensual dentro de fecha y completa	X		X		X		
	Dimensión 5: Oportunidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Posibilidad de realizar línea de carrera	X		X		X		
14	Accesibilidad a una comunicación directa con supervisores y/o jefes	X		X		X		
15	Apoyo al personal interno para obtener ascensos	X		X		X		
	Dimensión 6: Honestidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El trabajador se retira de la empresa de manera formal	X		X		X		
17	Seguir los pasos correspondientes en cuanto al proceso de renuncia (carta, entrega de uniformes)	X		X		X		
18	Manifiesta percepción y oportunidad de mejora de la empresa ante un reingreso	X		X		X		

Validación del Instrumento I – Grado de Magister

 Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Validación del Instrumento

Observaciones (Precisar si hay sugerencias):-----

Opinión de aplicabilidad:
Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

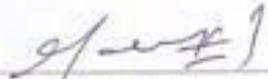
Apellidos y Nombres del juez validador Mg/Lic./Ing:

VASQUEZ PERAZOLA Yaris Milagro

DNI.....07485741.....

Especialista del validador: Temático [] Metodólogo [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.
Nota: Suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

Validación del Instrumento II – Grado de Magister



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Validación del Instrumento

Observaciones (Precisar si hay sugerencias): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador .Mg/Lic./Ing:

G. P. RAYAR, QUISEP, MILNER, JONEL - CONSULTOR TI - ADM

DNI..... 7.2.35.49.54.....

Especialista del validador: Temático [] Metodólogo Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota: Suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Validación del Instrumento III – Grado de Ingeniero



Validación del Instrumento

Observaciones (Precisar si hay sugerencias):-----

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador .Mg/Lic./Ing:

...ÁLVARO JESÚS CARIAS SANCHEZ

DNI..CE..001347.155.....

Especialista del validador: Temático [] Metodólogo [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota: Suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Anexo C

Resumen general de encuesta en base a sus dimensiones

Resumen de encuesta en general		
Dimensión	Pregunta	Resultado
Tiempo	1- ¿Cuánto tiempo laboró en la empresa?	2 meses laboró el 29%
Empatía	2- ¿Cómo fue la relación con su jefe directo? 3- ¿Cómo era la relación con sus compañeros? 4- ¿Considera que en su área existió trabajo en equipo?	poco buena, el 42% moderadamente buena, el 36% ocasionalmente, el 64%
Credibilidad	5- ¿Considera que su remuneración iba de acuerdo con sus funciones? 6- ¿Su horario de ingreso y salida eran respetados por la empresa? 7- ¿Recibía sus pagos en la fecha indicada? 8- ¿Contaba con el pago de horas extras en caso de realizarlas?	en desacuerdo, el 53% ocasionalmente, el 61% frecuentemente, el 51% ocasionalmente, el 66%
Oportunidad	9- ¿Considera que la empresa cumplió con todo lo indicado en su contrato laboral? 10- ¿La empresa le brindó la oportunidad de realizar línea de carrera? 11- ¿Logró manifestar sus incomodidades laborales con su jefe directo?	en desacuerdo, el 51% nunca, el 69% rara vez, el 40%
Capacitación	12- ¿Tenía claro el tema de sus beneficios salariales, bonos y metas? 13- ¿Le entregaron su uniforme completo y EPP (equipos de protección y seguridad) correspondientes? 14- ¿Considera que contaba con el conocimiento adecuado para realizar su trabajo?	moderadamente de acuerdo, el 50% de acuerdo, el 39% moderadamente, el 49%
Honestidad	15- ¿Si decide retirarse de la empresa, considera importante avisar a su jefe directo? 16- ¿Si pasado un tiempo la empresa lo contacta nuevamente, retornaría a laborar? 17- De responder Si, ¿Cuáles fueran sus condiciones de retorno?	poco importante, el 50% no, el 88% no opina, el 89%

Anexo D

Reporte de capacitaciones realizadas por el área del personal – período 2022

Registro de capacitaciones	Enero			Febrero			Marzo		
	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin
Uso de epp's	95%	3-Ene	4-Ene	95%	3-Feb	4-Feb	90%	1-Mar	2-Mar
Manipulación de extintores	85%	7-Ene	8-Ene	85%	7-Feb	8-Feb	80%	4-Mar	5-Mar
Detección de zonas seguras en caso de sismos	75%	15-Ene	17-Ene	75%	14-Feb	15-Feb	75%	6-Mar	7-Mar
Distribución de productos en unidades	60%	20-Ene	20-Ene	60%	21-Feb	22-Feb	60%	9-Mar	10-Mar
Atención al cliente	90%	22-Ene	22-Ene	90%	22-Feb	23-Feb	80%	12-Mar	13-Mar
Manipulación de carretas de entrega	89%	25-Ene	25-Ene	89%	24-Feb	24-Feb	89%	13-Mar	14-Mar
Llenado de guías de remisión y check list	70%	26-Ene	26-Ene	70%	26-Feb	27-Feb	70%	17-Mar	18-Mar
Reporte de kilometraje por unidad	90%	27-Ene	27-Ene	90%	27-Feb	28-Feb	92%	19-Mar	20-Mar
Uso de tarjetas de combustible	87%	27-Ene	27-Ene	87%	28-Feb	28-Feb	90%	21-Mar	22-Mar
Rutas de libre tránsito de las unidades	92%	28-Ene	29-Ene	92%	28-Feb	28-Feb	92%	24-Mar	25-Mar

Reporte de capacitaciones realizadas por el área del personal – período 2022

Abril			Mayo			Junio			Julio		
Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin
80%	2-Abr	3-Abr	60%	3-May	4-May	82%	7-Jun	8-Jun	96%	2-Jul	3-Jul
79%	6-Abr	7-Abr	78%	7-May	8-May	85%	9-Jun	10-Jun	79%	6-Jul	7-Jul
72%	8-Abr	9-Abr	75%	14-May	15-May	75%	11-Jun	12-Jun	75%	10-Jul	11-Jul
60%	10-Abr	11-Abr	60%	17-May	18-May	70%	14-Jun	15-Jun	60%	12-Jul	13-Jul
90%	12-Abr	13-Abr	90%	20-May	21-May	90%	16-Jun	17-Jun	90%	16-Jul	17-Jul
89%	16-Abr	17-Abr	89%	23-May	24-May	89%	21-Jun	22-Jun	89%	18-Jul	19-Jul
70%	21-Abr	22-Abr	70%	27-May	28-May	70%	24-Jun	25-Jun	70%	21-Jul	22-Jul
90%	24-Ene	25-Ene	90%	28-May	29-May	92%	27-Jun	28-Jun	90%	23-Jul	24-Jul
87%	27-Abr	28-Abr	87%	29-May	30-May	87%	28-Jun	29-Jun	87%	26-Jul	27-Jul
95%	29-Abr	30-Abr	90%	29-May	30-May	80%	29-Jun	30-Jun	92%	27-Jul	28-Jul

Reporte de capacitaciones realizadas por el área del personal – período 2022

Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre		
Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin	Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin
80%	1-Ago	2-Ago	96%	5-Set	6-Set	90%	10-Oct	11-Oct	79%	2-Nov	3-Nov
75%	4-Ago	5-Ago	79%	8-Set	9-Set	85%	14-Oct	15-Oct	75%	8-Nov	9-Nov
75%	11-Ago	12-Ago	75%	11-Set	12-Set	75%	17-Oct	18-Oct	75%	12-Nov	13-Nov
60%	14-Ago	15-Ago	60%	14-Set	15-Set	60%	21-Oct	22-Oct	60%	14-Nov	16-Nov
90%	16-Ago	17-Ago	90%	16-Set	17-Set	92%	24-Oct	25-Oct	90%	19-Nov	20-Nov
89%	19-Ago	20-Ago	89%	20-Set	21-Set	89%	26-Oct	27-Oct	89%	20-Nov	21-Nov
70%	22-Ago	23-Ago	75%	22-Set	23-Set	70%	28-Oct	29-Oct	70%	24-Nov	25-Nov
90%	24-Ago	25-Ago	90%	24-Set	25-Set	90%	28-Oct	29-Oct	90%	27-Nov	28-Nov
91%	27-Ago	28-Ago	87%	27-Set	28-Set	87%	30-Oct	31-Oct	87%	28-Nov	29-Nov
98%	28-Ago	29-Ago	92%	29-Set	30-Set	98%	30-Oct	31-Oct	96%	29-Nov	30-Nov

Reporte de capacitaciones realizadas por el área del personal – período 2022

Diciembre		
Asistencias	Fecha de inicio	Fecha de fin
92%	2-Dic	3-Dic
85%	2-Dic	3-Dic
75%	5-Dic	6-Dic
60%	9-Dic	10-Dic
90%	10-Dic	11-Dic
89%	12-Dic	13-Dic
70%	19-Dic	20-Dic
90%	20-Dic	21-Dic
87%	21-Dic	22-Dic
92%	21-Dic	22-Dic

Anexo E

Resumen de los resultados estadísticos en base a nuestra muestra

ITEM	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
N Válidos	103	103	103	103	103	103	103
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	37,670	31,068	31,553	39,320	34,563	25,146	33,204
Mediana	40,000	30,000	30,000	40,000	30,000	20,000	30,000
Moda	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
Desv. Desviación	,76957	,97932	,73774	,70380	,75117	104,660	,64494
Varianza	,592	,959	,544	,495	,564	1,095	,416
Error estándar de asimetría	,238	,238	,238	,238	,238	,238	,238
Curtosis	-,807	-,659	1,179	-,372	,634	,233	,874
Error estándar de curtosis	,472	,472	,472	,472	,472	,472	,472
Mínimo	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	6,00	5,00	5,00	5,00

Resumen de los resultados estadísticos en base a nuestra muestra

ITEM	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
N Válidos	103	103	103	103	103	103	103	103
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	37,379	38,641	36,699	35,049	29,029	33,010	35,728	18,835
Mediana	40,000	40,000	40,000	30,000	30,000	30,000	40,000	20,000
Moda	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00
Desv. Desviación	,67098	,59489	,94338	,69837	,94469	,88379	,98620	,32240
Varianza	,450	,354	,890	,488	,892	,781	,973	,104
Error estándar de asimetría	,238	,238	,238	,238	,238	,238	,238	,238
Curtosis	-,485	1,225	-,027	1,196	-,684	,534	,564	3,963
Error estándar de curtosis	,472	,472	,472	,472	,472	,472	,472	,472
Mínimo	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00