

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Impacto de la rotación de personal en el
cumplimiento de objetivos de la tienda
Sodimac del Jockey Plaza**

Caty Beatriz Maio Ysa

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Lima, 2020

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia por su constante apoyo en mi formación profesional y en especial a mi hija Cayetana quien es la fuente de mi perseverancia.

Caty Beatriz Maio Ysa

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a la Santa Virgen por bendecirme y permitirme tener una carrera profesional con que desarrollarme en el mundo corporativo.

Agradezco a los docentes de la Universidad Continental, por sus enseñanzas y por compartir sus experiencias que nos sirven para la formación de capacidades y habilidades administrativas.

Agradezco a los gerentes, subgerentes y colaboradores de SODIMAC S.A. con los que me entrevisté para poder elaborar el presente trabajo.

Caty Beatriz, Maio Ysa.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas.....	1
Índice de Figuras	2
Resumen	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
Capítulo I:	8
Planteamiento del Estudio	8
1.1. Delimitación de la investigación	8
1.1.1. Territorial.....	8
1.1.2. Temporal.....	8
1.1.3. Conceptual	8
1.2. Planteamiento del Problema	9
1.3. Formulación del problema.....	13
1.3.1. Problema general	13
1.3.2. Problemas específicos.....	13
1.4. Objetivos de la investigación	14
1.4.1. Objetivo general.....	14
1.4.2. Objetivos específicos	14

1.5. Justificación de la investigación.....	14
1.5.1. Justificación teórica	14
1.5.2. Justificación práctica	15
Capítulo II:.....	16
Marco Teórico	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Artículos científicos.....	16
2.1.2. Tesis internacionales y nacionales.....	19
2.2. Bases Teóricas	21
2.2.1. Teoría de la Variable Rotación de personal.....	21
2.2.2. Teoría de la Variable Cumplimiento de objetivos.....	26
2.2.3. Teoría de la Dimensión Satisfacción laboral del colaborador	28
2.2.4. Teoría de la Dimensión Capacitaciones	29
2.2.5. Teoría de la Dimensión Programación de horarios	29
2.3. Definición de términos básicos	30
Capítulo III:	32
Hipótesis y Variables.....	32
3.1. Hipótesis.....	32
3.1.1. Hipótesis general	32
3.1.2. Hipótesis específicas.....	32
3.2. Identificación de las variables	33
3.3. Operacionalización de las variables	33
Capítulo IV:	37
Metodología.....	37

4.1. Enfoque de la investigación	37
4.2. Tipo de investigación	37
4.3. Nivel de investigación	38
4.4. Métodos de investigación	38
4.5. Diseño de investigación.....	38
4.6. Población y muestra	39
4.6.1. Población	39
4.6.2. Muestra	40
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	41
4.7.1. Técnicas	41
4.7.2. Instrumentos	41
Capítulo V:	44
Resultados.....	44
5.1. Descripción del trabajo de campo	44
5.2. Presentación de resultados.....	45
5.2.1. Análisis de datos generales.....	45
5.2.2. Rotación de personal (X).....	46
5.2.3. Cumplimiento de objetivos (Y)	64
5.3. Contrastación de resultados.....	74
5.3.1. Prueba de Hipótesis General.....	74
5.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas 1	77
5.3.3. Prueba de Hipótesis Específicas 2	78
5.3.4. Prueba de Hipótesis Específicas 3	80
5.4. Discusión de resultados	83
5.4.1. Respecto al Objetivo General	83

5.4.2. Respecto al Objetivo Específico 1	83
5.4.3. Respecto al Objetivo Específico 2	84
5.4.4. Respecto al Objetivo Específico 3	84
Conclusiones.....	86
Recomendaciones	87

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	36
Tabla 2: Alfa de Cronbach para la variable rotación de personal	42
Tabla 3: Alfa de Cronbach para la variable cumplimiento de objetivos	42
Tabla 4: Perfil de los colaboradores SODIMAC tienda Jockey Plaza en función a las variables de estudio	45
Tabla 5: Tabla escala de medición	46
Tabla 6: Tabla resultados rotación de personal	46
Tabla 7: Resultados satisfacción del colaborador.....	47
Tabla 8: Resultados satisfacción sobre las capacitaciones	57
Tabla 9: Resultados satisfacción sobre la programación de horarios	60
Tabla 10: Resultados cumplimiento de objetivos.....	64
Tabla 11: Resultados desempeño laboral	65
Tabla 12: Resultados percepción impacto de las fugas laborales.....	69
Tabla 13: Resultados apoyo profesional.....	72
Tabla 14: Resultados prueba de normalidad para la hipótesis general.....	75
Tabla 15: Resultados de correlación según Rho Spearman para la hipótesis general....	76
Tabla 16: Tabla de valores de Rho Spearman	76
Tabla 17: Resultados pruebas de normalidad para hipótesis específica 1	77
Tabla 18: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 1.	78
Tabla 19: Resultados pruebas de normalidad para hipótesis específica 2.....	79
Tabla 20: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 2.	80
Tabla 21: Resultados pruebas de normalidad para hipótesis específica 3.....	81
Tabla 22: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 3.	82

Índice de Figuras

Figura 1: Rango de edad movilidad laboral, encuesta GRM.....	11
Figura 2: Razones de movilidad laboral, encuesta GRM.	12
Figura 3: Movilidad laboral por sectores, encuesta GRM.....	12
Figura 4: Resultados rotación de personal.....	47
Figura 5: Resultados satisfacción del consumidor	48
Figura 6: Resultados “Considero que mi posición es justamente remunerada”	48
Figura 7: Resultados “Considero que se me paga un bono justo”	49
Figura 8: Resultados “Considero que los beneficios sociales que se me pagan son los adecuados”	50
Figura 9: Resultados “Considero que todos tenemos la oportunidad de recibir una bonificación”	51
Figura 10: Resultados “Considero que mi trabajo es importante y genero un impacto positivo en la empresa”	52
Figura 11: Resultados “Me veo trabajando en esta empresa por mucho tiempo”	53
Figura 12: Resultados “Me siento orgulloso de pertenecer a esta gran empresa”	53
Figura 13: Resultados “Recomiendo a SODIMAC a mis amigos como un buen lugar para trabajar”	54
Figura 14: Resultados “Considero que mi jefe es accesible y puedo conversar con él/ella”	55
Figura 15: Resultados “Considero que mi jefe es coherente entre lo que comunica y cómo actúa”	55
Figura 16: Resultados “Considero que mi jefe me trata de manera justa”	56
Figura 17: Resultado “Satisfacción sobre las capacitaciones”	57
Figura 18: Resultado “Considero que las capacitaciones que recibo son suficientes” ...	58

Figura 19: Resultado “Considero que las capacitaciones que se dictan ayudan a reducir la rotación de personal”	58
Figura 20: Resultado “Considero que las capacitaciones que se son beneficiosas para mi trabajo”	59
Figura 21: Resultado “Programación de horarios”	60
Figura 22: Resultado “Considero que la programación de horarios es democrática”	61
Figura 23: Resultado “Para la programación de horarios toman en cuenta mis necesidades y solicitudes para atender asuntos personales de importancia”	61
Figura 24: Resultado “Considero que la distribución de personal por turnos es el adecuado”	62
Figura 25: Resultado “Me encuentro satisfecho con el horario que me asignan”	63
Figura 26: Resultado “Considero que los horarios rotativos afectan la rotación de personal”	63
Figura 27: Resultado “Cumplimiento de objetivos”	64
Figura 28: Resultado “Desempeño laboral”	65
Figura 29: Resultado “En los últimos tres meses he cumplido con la cuota de venta” ..	66
Figura 30: Resultado “Considero que los jefes son competentes en el manejo del negocio”	67
Figura 31: Resultado “Considero que los colaboradores son responsables en el cumplimiento de sus funciones”	67
Figura 32: Resultado “Considero que mi jefe me brinda una visión adecuada para el cumplimiento de los objetivos”	68
Figura 33: Resultado “Considero que los colaboradores tienen el conocimiento técnico necesario para el puesto”	69
Figura 34: Resultado “Percepción impacto fugas laborales”	70

Figura 35: Resultado “Considero que las fugas laborales impactan en el cumplimiento de los objetivos”	71
Figura 36: Resultado “Considero que brindar parte de mi tiempo en capacitar al nuevo personal impacta en el cumplimiento de mis funciones”	71
Figura 37: Resultado “Apoyo profesional”	72
Figura 38: Resultado “Considero que me brindan las herramientas necesarias para cumplir con mis funciones”	73
Figura 39: Resultado “Considero que los colaboradores están dispuestos a esforzarse más en sus puestos de trabajo”	73
Figura 40: Resultado “Considero que los colaboradores se preocupan por sus compañeros y se ayudan en el cumplimiento de sus funciones”	74
Figura 41: Ficha de experto Paolo Condor – Coordinador control de gestión – TMH – SODIMAC.....	12
Figura 42: Ficha de experto Jorge Maio – Gerente de Operaciones – 3F Ingeniería SAC	13
Figura 44: Ficha de experto Camilo Saenz – Subgerente administrativo – TMH - SODIMAC.....	14

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la rotación de personal y el cumplimiento de los objetivos en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza, durante enero – junio 2019. El tipo de investigación es correlacional, porque existe relación entre las variables rotación de personal y cumplimiento de los objetivos. El método de investigación cuantitativo y se utilizó como herramienta una encuesta aplicada a una muestra de 148 colaboradores, en base a las variables rotación de personal y cumplimiento de objetivos.

Para analizar la variable rotación de personal se tomaron en cuenta las dimensiones satisfacción del colaborador, capacitaciones y programación de horarios. Por la dimensión satisfacción del colaborador, el resultado fue que el 48.6% de los colaboradores se encuentran satisfechos en trabajar en la empresa, mientras que el 51.4% no. Con relación a la dimensión satisfacción sobre las capacitaciones, el 59.5% están satisfechos con las capacitaciones que reciben, mientras que el 40.5% no. Y sobre la dimensión programación de horarios el 58.1% se encuentra satisfecho, mientras que 41.9% no.

Para analizar la variable cumplimiento de objetivos se tomaron en cuenta las dimensiones desempeño, fugas laborales y apoyo profesional. El 43.9% opina que las fugas laborales, el apoyo profesional y el desempeño de los colaboradores, influyen en el cumplimiento de los objetivos, mientras que un 56.1% considera que podría influir como no.

La principal conclusión fue que la rotación de personal y el cumplimiento de objetivos tienen una correlación muy alta de 0.823 según tabla de valores de Rho Spearman.

Palabras clave: rotación de personal, cumplimiento de objetivos, satisfacción del colaborador, capacitaciones, programación de horarios.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between staff turnover and the fulfillment of the objectives at the SODIMAC Jockey Plaza headquarters, during January - June 2019. The type of research is correlational, because there is a relationship between the staff turnover variables and fulfillment of the objectives. The quantitative research method and a survey applied to a sample of 148 employees was used as a tool, based on the variables turnover and compliance with objectives.

To analyze the staff turnover variable, the dimensions of employee satisfaction, training and schedules were taken into account. Due to the employee satisfaction dimension, the result was that 48.6% of employees are satisfied to work in the company, while 51.4% do not. Regarding the satisfaction dimension on training, 59.5% are satisfied with the training they receive, while 40.5% are not. And on the schedule dimension 58.1% are satisfied, while 41.9% are not.

To analyze the variable fulfillment of objectives, the dimensions of performance, work leaks and professional support were taken into account. 43.9% believe that work leaks, professional support and the performance of employees influence the fulfillment of the objectives, while 56.1% consider that it could influence as not.

The main conclusion was that staff turnover and objective fulfillment have a very high correlation of 0.823 according to Rho Spearman's table of values.

Keywords: staff turnover, goal fulfillment, employee satisfaction, training, schedule schedules.

Introducción

La presente investigación se ha desarrollado con el objetivo de demostrar que la rotación de personal influye en el cumplimiento de los objetivos de la empresa SODIMAC, sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio 2019.

En el primer capítulo se describe el planteamiento del estudio, se delimita la investigación en forma territorial, temporal y conceptual. Planteamos también el problema a resolver, así como los objetivos y justificación de la investigación.

En el segundo capítulo se recopila información de diferentes estudios realizados relacionados con el problema planteado para armar los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

En el tercer capítulo se describe la hipótesis general donde se plantea que existe influencia entre la rotación de personal y el cumplimiento de los objetivos en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio 2019 y se identifican las variables, así como la operacionalización de las mismas.

En el cuarto capítulo se detalla la metodología utilizada en la investigación, así como el enfoque, tipo, nivel y diseño. Se detalla el cálculo de la muestra sobre la cual se aplicó una encuesta con preguntas cerradas, que fue la técnica de recolección de datos que utilizamos para levantar la información, se determinó el nivel de confianza a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach por cada variable y sus dimensiones. Para sustentar la validez, se adjunta la ficha de tres expertos.

En el quinto y último capítulo se detalla los resultados y se plantean las conclusiones y recomendaciones.

La Autora

Capítulo I:

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La ejecución de la tesis tuvo lugar en el departamento de Lima, Perú, específicamente en la tienda SODIMAC ubicada en el centro comercial Jockey Plaza, en el distrito de Santiago de Surco.

1.1.2. Temporal

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo durante los meses comprendidos entre enero a junio del año 2019.

1.1.3. Conceptual

La investigación comprende dos variables: las causas de la rotación del personal y el impacto que genera en el cumplimiento de los objetivos.

1.2. Planteamiento del Problema

La empresa Sodimac Perú cuenta con aproximadamente 4,500 colaboradores entre personal administrativo y personal operativo, especializado y destacado en tiendas, una tienda tiene en promedio 200 a 250 colaboradores. En el caso de la tienda Jockey Plaza, la cantidad promedio de colaboradores es 240.

Uno de los principales problemas por la que atraviesa la empresa es el alto índice de rotación de personal. La empresa cubre turnos desde las 7:00 am hasta las 11:00pm y para algunos cargos como los de reposición de mercadería los horarios son de amanecida, los horarios deben cubrir todos los días de la semana incluyendo feriados a excepción del 25 de diciembre. Esta alta rotación de personal se traduce en fuga de talento, pérdida de la continuidad, experiencia y know how que ofrece el colaborador para el cumplimiento de sus funciones y objetivos, lo que genera pérdidas y gastos a la empresa.

Según paredes (2011) la rotación de personal consiste en la renovación constante de personas en una empresa debido a los retiros e ingresos en un período específico de tiempo. Si el índice de rotación es muy bajo, existe un estancamiento y envejecimiento del personal. Por el contrario, si es muy alto, significa que hay muchas personas que se retiran, lo cual perjudica a la organización y genera altos costos.

Chiavenato (2000) lo define como la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y retiros, y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en un determinado periodo.

Hoy en día uno de los grandes problemas que enfrentan las empresas de diferentes sectores es la alta rotación de personal. Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, motivaciones, sin importar el cargo que ocupen, y al momento de retirarse se llevan consigo todas estas fortalezas sumadas a la experiencia adquirida durante su permanencia, es lo que denominamos como Know how. Para Chiavenato (2000) las personas son más que un puesto de trabajo, son más que un recurso, porque ellas son participantes de la organización.

Las organizaciones están comprendiendo que el capital humano juega un papel fundamental en el crecimiento de las organizaciones, mientras más capaz sea el equipo de trabajo, mayor eficiencia tendrán para el cumplimiento de los objetivos. Rodríguez Padrón, L (2012) menciona que la planeación estratégica es la llave para que las empresas establezcan acciones que les permitan ser más competitivas, pero existe un fenómeno que impide esta fluidez y es la rotación de personal. La rotación de personal genera altos costos para las empresas y merma el cumplimiento de los objetivos por los cambios abruptos en el capital humano, adicionalmente la carga adicional de trabajo para que el nuevo empleado desarrolle conocimiento, adaptación de las normas y políticas de la empresa.

En una publicación del diario La República del 01 de junio de 2019 menciona que el Perú tiene el 20.7% de índice de rotación de personal en promedio, lo que lo convierte en el país latinoamericano con más alto índice, siendo el promedio de la región 10,9%

En el artículo del diario Gestión de setiembre del 2018, “Movilidad laboral es mayor en personas de 25 y 30 años, según GRM”, se muestra los resultados de la

encuesta online que realizó Global Research Marketing y Phutura Ejecutivo sobre un universo de ejecutivos y profesionales de primer nivel que ocupan posiciones gerenciales en grandes y medianas empresas a nivel Lima metropolitana, aplicado a una muestra de 580 entrevistados.

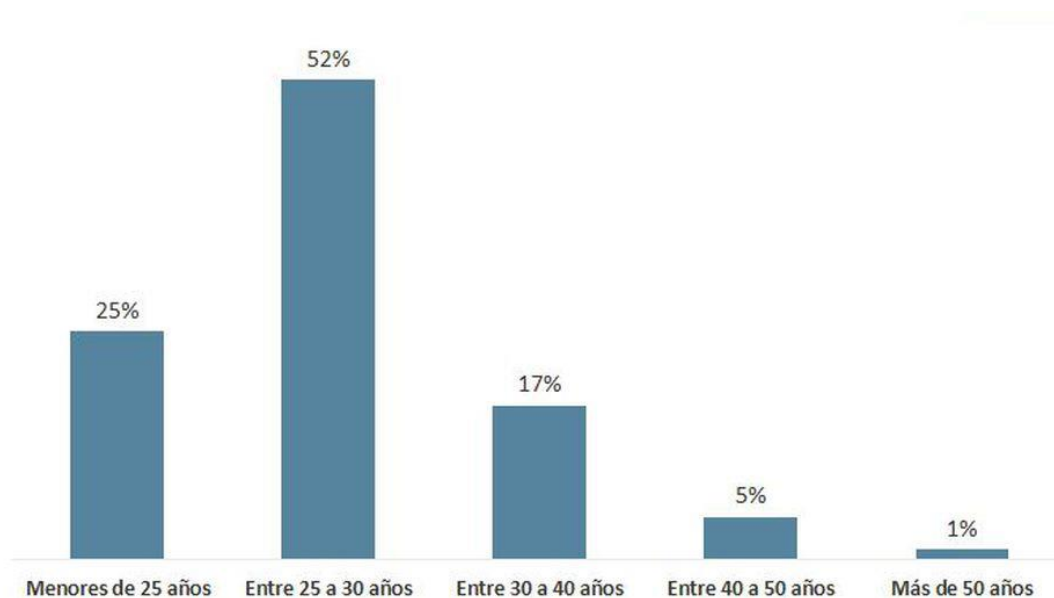


Figura 1: Rango de edad movilidad laboral, encuesta GRM.

Nota: Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/movilidad-laboral-mayor-personas-25-30-anos-grm-244375-noticia/?foto=5>

En la figura 1 se muestra el resultado de la encuesta realizada por GRM, por rangos de edad en la movilidad laboral, donde el 52% considera que los jóvenes entre 25 y 30 años son los de mayor rotación en su empresa.



Figura 2: Razones de movilidad laboral, encuesta GRM.

Nota: Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/movilidad-laboral-mayor-personas-25-30-anos-grm-244375-noticia/?foto=8>

En la figura 2 se muestra el resultado de la encuesta realizada por GRM, por razones de la rotación de personal, donde el 63% es el resultado de búsqueda de mejores oportunidades laborales por sueldo.

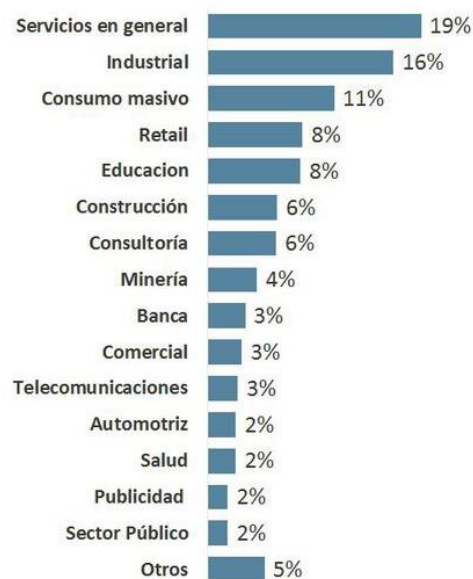


Figura 3: Movilidad laboral por sectores, encuesta GRM.

Nota: Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/movilidad-laboral-mayor-personas-25-30-anos-grm-244375-noticia/?foto=3>

En la figura 3 se muestra el resultado de la encuesta realizada por GRM, donde se visualiza de manera porcentual los sectores con mayor índice de rotación de personal, donde el sector retail que se ubica SODIMAC se encuentra en tercer lugar.

Por lo detallado, esta investigación es importante porque pretendo explicar las principales causas de la rotación de personal y cómo impacta en el cumplimiento de los objetivos. Esta propuesta de valor pretende generar una auto concientización a las empresas para cuidar el capital humano y así ser más eficientes.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuáles son las causas de la rotación de personal y cómo influye en el cumplimiento de los objetivos?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la influencia de la satisfacción del colaborador en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza para el periodo enero – junio del año 2019?
- b) ¿Cuál es la relación de las capacitaciones con la disminución de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019?

- c) ¿Cuál es la relación de las programaciones de horarios en el incremento de la rotación de personal en la empresa SODIAMC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Explicar las causas de la rotación de personal e impacto que genera en el cumplimiento de los objetivos en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Explicar cómo influye la satisfacción del colaborador para la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.
- b) Determinar si las capacitaciones contribuyen a disminuir la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.
- c) Determinar si las programaciones de horario incrementan la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Si bien existen varios trabajos de investigación acerca de las causas de rotación del personal, esta investigación se realiza con el propósito de generar

reflexión acerca de la importancia del capital humano para el cumplimiento de los objetivos de las empresas.

El interés que busco al investigar la problemática de la rotación de personal y su influencia en cumplimiento de los objetivos es contribuir en la mejora de los indicadores y la productividad de la empresa. No sólo para SODIMAC sino también para muchas empresas del rubro o con la misma problemática.

Con esta investigación podré aportar al conocimiento existente para que sirva como instrumento de evaluación para la eficiencia en el logro de objetivos.

1.5.2. Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de reducir la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza con la finalidad que mejore el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Considero que podrá contribuir no sólo con la empresa SODIMAC que es la empresa en estudio, sino también con empresas de diversos sectores que atraviesan el mismo problema y que sienten la necesidad de lograr mayores eficiencias en el cumplimiento de sus objetivos.

Capítulo II:

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículos científicos

- A. Cruz Velazco, J (2018). “La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales”. Volumen 45, Revista Pensamiento & Gestión, Colombia. El artículo se sustenta en un análisis documental de artículos científicos de los últimos siete años, basados en calidad de vida laboral, correlaciones sobre la percepción, diagnósticos, variables organizacionales en términos de calidad de vida laboral. Esta investigación tiene como objetivo estudiar la relación de la calidad de vida laboral con distintas variables, así como analizar la valoración que tienen los trabajadores respecto a su ambiente o entorno laboral, adicionalmente identifica los factores que hacen que esta percepción o valoración sea

negativa o positiva. Adicionalmente menciona que a principios del siglo XX (Tabas-sum, Rahman y Jahan, 2011), las empresas se enfocaban en reducir costos y lograr las metas sin considerar la calidad de vida laboral, lo que trajo consigo un alto ausentismo, desmotivación, alta rotación de personal y abandono de puestos de trabajo, lo que llevo a las empresas a un alto deterioro organizacional. A partir de este momento, nacieron nuevas corrientes de pensamientos que se enfocan más en el recurso humano. Muestra la relación que tiene la calidad de vida laboral con la rotación de personal, debido a que si una empresa alcanza un nivel aceptable de calidad de vida laboral obtendrá un impacto positivo en el compromiso del trabajador hacia la empresa. Concluye que si las organizaciones tienen la capacidad de atraer y retener experiencia (capital humano), logra una ventaja competitiva sostenida.

- B. Flores, R. & Madero, S. (2012). “Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia”. En la revista *Acta Universitaria*, volumen 22. El artículo menciona que la calidad de vida en el trabajo que percibe el trabajador tiene relación con la rotación de personal, lo cual afecta directamente en el desempeño de la organización. El estudio fue realizado en una institución privada de educación superior al norte de México, sobre una muestra de 1,522 personas sobre la cual se aplicó un cuestionario de 82 preguntas, administrado en sesiones grupales de 30 a 45 minutos, utilizó un modelo lineal de 27 variables independientes que a través del método Backward variable selection (eliminación de variables hacia atrás donde se eliminan variables menos influyentes a través de una ecuación), quedaron con 9

variables significativas. La variable dependiente de la investigación fue el interés del trabajador por permanecer en la institución. La investigación concluye que la intención de los trabajadores para permanecer en la institución se relaciona con un salario equitativo y competitivo, sentido de pertenencia en la institución, tener un balance entre el trabajo y la vida familiar, el ambiente laboral, el comportamiento del jefe directo, el trabajo en equipo, y en qué medida la empresa se preocupa por la familia del trabajador.

- C. Gallegos, W & Justo, O (2013). En el artículo titulado “Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo”. Volumen 15, de la revista Ciencia & Trabajo, hace un comparativo del nivel de satisfacción laboral entre dos tiendas por departamentos, una ubicada en Arequipa Perú y la otra en Chile. Esta investigación diseñó y elaboró un cuestionario que recogió información relativa a la satisfacción laboral sobre variables como salario, tareas que realizan, relaciones interpersonales, posibilidad de desarrollo profesional. El cuestionario fue aplicado a una muestra de 222 trabajadores, de los cuales 148 corresponden a la empresa chilena y 74 a la empresa peruana. Los resultados arrojaron que los trabajadores de la empresa chilena tenían mayor nivel de satisfacción. Esta investigación señala que a mayor satisfacción laboral mayor sentido de permanencia y aceptación de objetivos y metas organizacionales. Concluye que es conveniente prestar atención a la satisfacción de los trabajadores porque tiene efectos en la conducta del trabajador en cuanto a la aceptación de metas, valores y

cultura de la organización, disminuyendo al ausentismo y la rotación de personal.

- D. Rodríguez Padrón, L (2012). En el artículo titulado “Rotación de personal, barrera para una planeación estratégica efectiva” en la revista *Cienciacierta*, volumen 32 publicado en diciembre 2012, de la Universidad Autónoma de Coahuila. México. Este artículo tiene como objetivo mostrar cómo la planeación estratégica se puede ver mermada por la rotación de personal, invita a las empresas a medir y ponderar los principales motivos que conlleva a un empleado a buscar otra organización para que puedan reducir la pérdida de capital humano. Adicionalmente menciona que los motivos de abandono del puesto de trabajo se relacionan con la falta de promoción o desarrollo profesional dentro de la organización, los salarios, baja satisfacción y la sobrecarga laboral. El artículo concluye que la planificación estratégica es fundamental para el destino de las organizaciones y ésta está relacionada con el capital humano.

2.1.2. Tesis internacionales y nacionales

- A. Delgado et, al (2017), Universidad Autónoma de California, México D.F. “Impacto del clima organizacional en la rotación de personal”. El principal objetivo de esta investigación es analizar si el clima organizacional medido con variables como compromiso organizacional, búsqueda de empleo, intención de permanecer en la organización y percepción de apoyo organizacional, se relaciona o son causas que originan la rotación de personal.
- B. Jaspe y Santana (2007), en su tesis “Formas de retención de los departamentos de recursos humanos hacia empleados jóvenes del área de

atención al cliente” señala que un buen sistema de compensación se traduce en un nivel medio de importancia para el trabajador, porque percibe que se está pagando de manera equitativa, siempre que exista una política salarial de aumentos progresivos de sueldos, sin embargo, la investigación del trabajo señala que las condiciones del ambiente de trabajo no dejan de restar importancia como factor de retención, porque el trabajador siempre espera mejoras continuas para el desarrollo de sus objetivos. Por lo que se puede considerar la compensación económica como otra causa que determina la rotación de personal.

C. Otero Tavera, Mayra & Torres Canchanya, Karina (2016), Universidad del Pacífico, Lima – Perú. “Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera”. El objetivo de la investigación fue mejorar la división de operaciones de una empresa minera para la reducción de índices de siniestralidad y rotación que generan altos gastos adicionales a la compañía. En esta investigación emplearon técnicas cualitativas y cuantitativas, para poder realizar un análisis estratégico del negocio, el estudio propuso una mejora en la gestión de recursos humanos para reducir costos y bajar los índices de rotación.

D. Espinoza E. (2013), Universidad Nacional de San Agustín, Perú. “Rotación de personal en una empresa de retail de Arequipa en el periodo enero setiembre 2012”. El objetivo de la investigación fue investigar las principales causas de retiro de personal, entre las que se encuentran, las nuevas oportunidades laborales con incrementos salariales, búsqueda de desarrollo y crecimiento profesional, así como los problemas personales.

E. Perez Aguinaga (2013), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo”. El objetivo de la investigación fue elaborar una propuesta que le permitiera a la empresa Coca Cola reducir la rotación de personal. Realizaron encuestas y entrevistas aplicados a 152 colaboradores de la empresa. Identificaron que las principales causas de rotación de personal son la satisfacción del sueldo, rotación de horarios y la ausencia de implementos de trabajo. Propusieron que se hagan horarios que estén alineados a lo que ley laboral exige, la formalización del pago de horas extras y el pago de los sueldos a través de entidades bancarias.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la Variable Rotación de personal

A. Definición rotación de personal

Según paredes (2011) la rotación de personal consiste en la renovación constante de personas en una empresa debido a los retiros e ingresos en un período específico de tiempo. Si el índice de rotación es muy bajo, existe un estancamiento y envejecimiento del personal. Por el contrario, si es muy alto, significa que hay muchas personas que se retiran, lo cual perjudica a la organización y genera altos costos.

Chiavenato (2000) lo define como la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y retiros, y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en un determinado periodo.

Hoy en día uno de los grandes problemas que enfrentan las organizaciones es la alta rotación de personal. Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, motivaciones, sin importar el cargo que ocupen, y al momento de retirarse se llevan consigo todas estas fortalezas sumadas a la experiencia adquirida durante su permanencia. Para Chiavenato (2000) las personas son más que un puesto de trabajo, son más que un recurso, porque ellas son participantes de la organización.

Como menciona Paredes y Chiavenato, SODIMAC no es ajeno a este problema, y esto es debido a diferentes causales y factores que pueden ser voluntarios o involuntarios.

B. Tipos de rotación de personal

Para Herrera (2008) los tipos de rotación de personal son:

- Baja inevitable: Cuando se origina la baja laboral por jubilación.
- Baja necesaria: Cuando se da la baja a un empleado por haber cometido un acto ilícito, como fraude, robo, etc.
- Baja por cuestiones personales: Cuando el empleado decide ya no trabajar, ya sea por embarazo, cambio de residencia, sueldo o por algún motivo personal.
- Baja por cuestiones laborales: Cuando la empresa desvincula al trabajador porque no está cumpliendo con el perfil y competencias que se requieren en el puesto asignado.

Para Espinoza (2013) los tipos de rotación de personal son dos:

- Rotación interna: Es cuando cambian de puesto al interior de la empresa, “La rotación interna ha demostrado ser una importante herramienta no

solo de desarrollo para el personal, sino también se ha convertido en un elemento motivador eficaz frente a la rutina., entonces la rotación interna busca enfrentar a los trabajadores a situaciones totalmente nuevas, como incorporarse a los nuevos proyectos”, se puede dar como transferencias, ascensos, promociones, descensos.

- Rotación externa: Es la fluctuación, entrada y salida de personal de la organización, como, por ejemplo; muerte del trabajador, mala selección, inestabilidad familiar; jubilación, incapacidad permanente, despido, renuncia del trabajador.

Para Taylor (1999) existen tres tipos:

- Rotación laboral voluntaria: Cuando un empleado decide, por motivos propios ya sean de índole personal o profesional, concluir la relación con la empresa. Esta decisión puede surgir por diferentes causas como encontrar un trabajo mejor, cambiar de profesión, motivos personales o familiares, percepción de malas condiciones laborales, bajos salarios, mala relación con su jefe directo, entre otros.
- Rotación laboral voluntaria involuntaria: Se produce cuando la empresa decide acabar una relación laboral por reestructuraciones económicas, modificación del perfil del empleado, mal cumplimiento o déficit en el cumplimiento de los objetivos.
- La rotación laboral voluntaria inevitable: Ocurre por decisiones vitales del empleado que van más allá del control del empresario.

C. Causas de la rotación de personal

Para Chiavenato (2007), la rotación de personal ocurre por factores internos o externos que condicionan el comportamiento y actitud de los trabajadores:

- Factores externos: Como la situación de la oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, coyuntura económica, oportunidades de empleo, disminución del desempleo.
- Factores internos: Política salarial y de prestaciones de la organización, tipo de supervisión, oportunidades de crecimiento profesional, tipo de relaciones humanas dentro de la organización, condiciones físicas ambientales de trabajo, moral y ética, cultura organizacional, política de reclutamiento, capacitación de personal, política disciplinaria, grado de flexibilidad de las políticas de la organización, aplicación de liderazgo, motivación de los trabajadores.

Para Alvarez (2012), las causas de la rotación de personal son por temas relacionadas a la ausencia de liderazgo, motivación o satisfacción laboral.

D. Índices de rotación de personal

Para Chiavenato (2007) el cálculo del índice de rotación de personal está basado en el volumen de ingresos y salidas de personal en relación con los empleados disponibles en cierta área de la organización, dentro de un periodo de tiempo y expresados en términos porcentuales.

Un índice igual a cero tampoco es recomendable para la organización porque produce estancamiento y envejecimiento. Por otro lado, un alto índice hace que la empresa no pueda aprovechar adecuadamente los recursos humanos. El índice adecuado para la organización es aquel que le permita retener al personal idóneo y sustituir aquellos que representan

distorsiones de desempeño, por lo tanto, no existe un índice ideal de rotación, sino nos ayudará a interpretar la situación por la cual está atravesando la empresa.

- Fórmula Índice rotación de personal para planeación de Recursos Humanos.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{I + S}{2PE} 100$$

Donde:

I = Ingreso de personal en el periodo considerado.

S = Salidas de personal en el periodo considerado.

PE = Personal promedio empleado en el periodo considerado.

- Fórmula Índice rotación de personal para cálculo de pérdida de personas.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{S \times 100}{PE}$$

Donde:

S = Salidas de personal en el periodo considerado.

PE = Personal promedio empleado en el periodo considerado.

E. Dimensiones rotación de personal

- Satisfacción del colaborador: Medir la satisfacción del empleado a nivel sueldo, satisfacción laboral, sentido de pertenencia.
- Capacitación: Medir si el trabajador considera que se le brinda capacitaciones como herramienta para cumplir con su puesto de trabajo y los objetivos y metas que se le exigen.

- Programación de horarios: Medir cómo impacta la programación de horarios en los trabajadores, si consideran que se programa de manera correcta, si se considera sus necesidades al momento de la programación.

2.2.2. Teoría de la Variable Cumplimiento de objetivos

A. Definición cumplimiento de objetivos

Un objetivo es una meta o fin que se espera de una determinada labor o conjunto de actividades en un determinado tiempo. Definir el cumplimiento de objetivos empresariales marca el destino que debemos alcanzar como trabajadores para que la organización sea exitosa. El planteamiento correcto de los objetivos permitirá tener a la organización y empleados alineados.

Para Reyes (2005) en su libro “Administración por objetivos”, define a los objetivos como “los fines que nos proponemos, y entendemos por éstos aquello que se pretende obtener en toda operación o actividad”.

B. Tipos de objetivos:

Para Reyes (2005) en su libro “Administración por objetivos” menciona los siguientes tipos de objetivos:

- Objetivos individuales y colectivos, los individuales son los que persigue cada persona y los colectivos los que persigue un grupo o equipo de trabajo. Considera que muchas veces ambos se oponen entre sí ya sea en forma parcial o total, lo cual perjudica en el cumplimiento de los objetivos.
- Objetivos particulares y generales. Los particulares son los que forman parte de objetivos más amplios. Los generales son los que están compuestos de objetivos particulares.

- Objetivos subordinados y básicos. Los subordinados o secundarios son los que sirven para alcanzar objetivos básicos. Los básicos son los objetivos principales.
- Objetivos a corto y largo plazo. Considera de corto plazo aquellos que son de un año o menos. Y los de largo plazo, aquellos que implica más de un año.

C. Características de los objetivos

Los objetivos deben tener las siguientes características:

- Deben ser medibles y debe establecerse un plazo de tiempo.
- Deben ser precisos y claros, para evitar confusiones y desviaciones.
- Deben ser alcanzables, de acuerdo a la capacidad y recursos que se dispone.
- Deben ser coherentes con la misión, visión y valores de la empresa.
- Deben ser desafiantes, para la empresa y los trabajadores.

D. Dimensiones

- Desempeño: Medir la eficiencia y cumplimiento de los objetivos que se colocaron, considerar la percepción del trabajador si es una meta alcanzable.
- Fugas laborales: Medir si las fugas laborales han impactado en el cumplimiento de los objetivos, debido a la no continuidad del conocimiento y tener que invertir tiempo en el nuevo empleado para capacitarse.

- Conocimientos técnicos: Medir si los trabajadores tienen los conocimientos técnicos necesarios para el puesto y para el logro de los objetivos.

2.2.3. Teoría de la Dimensión Satisfacción laboral del colaborador

La Real Academia de la lengua española (RAE) define la motivación como el estímulo o interés que determina en parte las acciones de una persona. Y, así, que el empleado se encuentre motivado a realizar su trabajo y a lograr los objetivos fijados, podría considerarse tanto una finalidad.

El artículo publicado por la revista RETOS en marzo del 2019, denominado “Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar temores digitales”, relaciona la gerencia de la felicidad en el trabajo con la productividad. Por lo tanto, define la satisfacción laboral como un estado de motivación debido a una influencia en su comportamiento por diversos factores, que pueden ser la intensidad en la identificación con su trabajo, percepción de trabajo estimulante, sentimientos de autorrealización, reconocimientos de sus labores, mayores responsabilidades, factores económicos, condiciones laborales, seguridad en el trabajo, entre otros.

El artículo de Enfermería Global publicado en octubre del 2019 sobre “Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas” define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto hace referencia a la satisfacción como un estado emocional donde las personas, al realizar una

evaluación acerca de su entorno laboral, reflejan de manera subjetiva sus vivencias respecto a las variables que experimentan en su trabajo, siendo esta el principio para asimilar positivamente el entorno y lo que desencadenará el nivel de satisfacción laboral que este tenga del mismo.

2.2.4. Teoría de la Dimensión Capacitaciones

Las capacitaciones son los procesos a través del cual una persona actualiza, adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades para un mejor desempeño.

En un artículo publicado por Mba & educación ejecutiva, en abril del 2017 en su sección de Recursos Humanos titulado “Capacitaciones laborales: la fórmula de empresas para generar compromiso”, menciona que las empresas buscan cursos y capacitaciones enfocados en mejorar las habilidades blandas y formación técnicas para aumentar la motivación en los trabajadores. Hoy en día buscar personal idóneo no es el único reto que asumen las empresas sino también el mantenerlos motivados y esto se puede lograr ofreciéndoles capacitación constante. Adicionalmente menciona que los trabajadores que son capacitados y se les brinda las herramientas correctas lo más probable es que innove en sus procesos diarios de trabajo.

2.2.5. Teoría de la Dimensión Programación de horarios

Un trabajador por turnos es aquel que presta servicios en horas diferentes por un periodo determinado de días. En el caso de SODIMAC se cumplen turnos rotativos que van desde las 7 a.m. hasta las 11 p.m. de lunes a domingo y para algunos puestos de trabajo como reposición de mercadería

los horarios son en la madrugada. Los turnos rotativos implican un horario de trabajo con entradas y salidas predeterminadas y que varían en un periodo de tiempo, por ejemplo, una semana realizará turnos diurnos y otra semana turno tarde, lo que implica que el día de descanso (uno semanal) no necesariamente sea fin de semana.

En el Perú la Constitución Política señala que la jornada laboral máxima debe ser de ocho horas diarias o 48 semanales. La legislación establece que el trabajador debe contar con un refrigerio diario no menor a 45 minutos que deben estar dentro de la jornada diaria.

En algunos casos puede resultar beneficioso los horarios rotativos para el trabajador en la medida que tenga que cumplir con ciertos compromisos personales, sin embargo, para otro grupo de trabajadores el horario rotativo les resulta tedioso y con el tiempo se convierte en uno de los factores o causales para dejar de trabajar en la empresa.

2.3. Definición de términos básicos

- A.** Rendimiento laboral. El rendimiento es el resultado o producto alcanzado en un entorno laboral, realizado por un empleado o un grupo de empleados. Según la Real academia española, el rendimiento laboral es la relación existente entre lo producido y los medios empleados con relación a los recursos disponibles. Otros lo definen como la relación entre las tareas alcanzadas y el tiempo invertido para lograrlo teniendo en cuenta la variable personas.

- B.** Colaboradores. Personas que trabajan con otras para la realización de tareas comunes y que están dispuestas a colaborar con otros.
- C.** Retención de personal. Proceso clave de la gestión de recursos humanos para la retención del talento. Se logra la retención de personal cuando la persona se encuentra contenta y motivada y se siente parte del éxito de la empresa.
- D.** Transferencias de puestos: Es el cambio estable al interior de la empresa, hacia otro puesto o posición laboral, sin implicar mayor jerarquía o mayor nivel salarial.
- E.** Ascensos laborales: Cuando el trabajador asume un nuevo puesto de mayor responsabilidad, posición jerárquica y otra escala salarial.
- F.** Promociones laborales: Cuando el trabajador obtiene un incremento salarial sin cambiar de posición jerárquica.
- G.** Descensos laborales: Cuando el trabajador se traslada a posiciones de implican características inferiores en cuanto a responsabilidad y remuneración salarial.
- H.** Jornada de trabajo: es el tiempo que el trabajador está a disposición del empleador para brindar o cumplir con la prestación de servicios en base a un contrato firmado.
- I.** Horario de trabajo: Es la medida de la jornada. Determina con exactitud la hora de ingreso y de salida de cada día de trabajo.

Capítulo III:

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe influencia entre la rotación de personal y cumplimiento de objetivos en la empresa SODIMAC, sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

H1: La satisfacción del colaborador se relaciona significativamente en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

H2: Las capacitaciones a los colaboradores mejoran en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019

H3: Las programaciones de horario incrementan la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

3.2. Identificación de las variables

Variable independiente:

X = Rotación de personal

Variable dependiente

Y = Cumplimiento de objetivos

Y1= Satisfacción del colaborador

Y2 = Capacitaciones

3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Rotación de personal	Satisfacción del colaborador	Satisfacción sueldo	¿Considera que su posición es justamente remunerada?
		Escala de respuesta (escala Likert):	¿Considera que se paga un bono justo?
		1- NO se cumple	
		2- Muy rara vez se cumple	
		3- A veces se cumple a veces no	¿Consideras que los beneficios sociales que se pagan son los adecuados?
		4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones	
		5- Se cumple totalmente SIEMPRE	¿Consideras que todos tienen la oportunidad de recibir una bonificación?
		Satisfacción con la empresa	¿Consideras que tu trabajo es importante y genera un impacto positivo en la organización?
		Escala de respuesta (escala Likert):	

	<p>1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no 4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones 5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	<p>¿Te visualizas trabajando en esta empresa por mucho tiempo?</p> <p>¿Te sientes orgulloso de pertenecer a esta gran empresa?</p> <p>¿Recomendarías SODIMAC a tus amigos como un lugar para trabajar?</p>
	<p>Satisfacción con su jefe Escala de respuesta (escala Likert): 1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no 4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones 5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	<p>¿Consideras que los jefes son accesibles?</p> <p>¿Consideras que los jefes son coherentes en sus acciones con sus comunicaciones?</p> <p>¿Consideras que tu jefe te trata de manera justa?</p>
Capacitaciones	<p>Nivel de capacitaciones por área Escala de respuesta (escala Likert): 1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no 4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones 5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	<p>¿Considera que la cantidad de capacitaciones recibidas son suficientes?</p> <p>¿Considera que las capacitaciones ayudarían a disminuir la rotación de personal?</p> <p>¿Considera que las capacitaciones que se imparten son beneficiosas?</p>
Programación de horarios	<p>Nivel de eficiencia en las programaciones de horarios Escala de respuesta (escala Likert): 1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no 4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones</p>	<p>¿Considera que la programación de turnos es democrática?</p> <p>¿Se toma en cuenta sus necesidades o solicitudes de horarios al momento de la programación de trabajo?</p> <p>¿Consideras que la distribución del personal en los turnos es el adecuado?</p>

		5- Se cumple totalmente SIEMPRE	¿Se encuentra satisfecho con el horario que le asignan? ¿Considera que los cambios de horarios afectan en la rotación de personal?
Cumplimiento de objetivos	Desempeño	Nivel de Eficiencia en el desempeño de funciones Escala de respuesta (escala Likert): 1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no 4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones 5- Se cumple totalmente SIEMPRE	¿En los últimos tres meses ha cumplido con su cuota de venta?
			¿Consideras que los jefes son competentes en el manejo del negocio?
			¿Consideras que las personas son responsables en el cumplimiento de sus funciones?
			¿Consideras que los jefes te brindan una visión adecuada de los objetivos que se buscan?
			¿Los colaboradores tienen el nivel de conocimiento técnico necesario para el puesto?
			Fugas laborales
Apoyo profesional	Nivel de apoyo profesional Escala de respuesta (escala Likert): 1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no	¿Consideras que se te brindan las herramientas necesarias para cumplir tus funciones? ¿Consideras que las personas están dispuestas a esforzarse más en sus puestos de trabajo?	

		4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones 5- Se cumple totalmente SIEMPRE	¿Consideras que las personas se preocupan por sus compañeros y se ayudan en el cumplimiento de sus labores?
--	--	--	---

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Capítulo IV:

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, intenta medir el grado de relación entre dos o más variables. Adicionalmente tiene carácter probatorio, para comprobar que la rotación de personal afecta el cumplimiento de los objetivos. Sigue un orden secuencial porque una vez que se planteó el problema, se revisó estudios anteriores, se construyó el marco teórico y surgieron varias hipótesis, que se generaron antes de la recolección de datos y análisis de estos. La recolección de datos que se realizó a través de una encuesta nos va a ayudar a medir las variables de la hipótesis.

4.2. Tipo de investigación

En función del propósito de la investigación que trata de determinar el impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos cuando existe alta rotación de personal, el tipo de investigación que estamos llevando a cabo es aplicada, porque trata de buscar mecanismos o estrategias para minimizar la rotación de personal y

mejorar el cumplimiento de los objetivos en la empresa, en base a los conceptos y teorías que se han investigado.

4.3. Nivel de investigación

De acuerdo con el nivel de profundización, el presente trabajo responde al tipo de investigación correlacional, porque tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre variables, en este caso particular explicar el impacto de la rotación de personal en el cumplimiento de los objetivos en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero - junio 2019. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables.

La utilidad de la investigación correlacional es conocer cómo se comporta una variable al conocer el comportamiento de la otra variable y poder tener una explicación parcial porque existen en esta relación factores vinculados.

4.4. Métodos de investigación

Según el tipo de datos empleados el enfoque de la investigación es cuantitativo a través de un modelo diseñado de modelo de encuesta

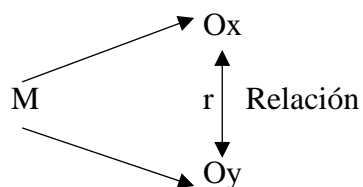
Métodos generales utilizado es el deductivo – inductivo, porque se plantea el problema general de la investigación, la cual genera problemas específicos, hipótesis general e hipótesis específicas.

4.5. Diseño de investigación

El diseño que se utilizará en el presente trabajo es de tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental porque se observaron situaciones que existen dentro de las áreas de estudio de la empresa SODIMAC PERU S.A., que no

fueron provocadas intencionalmente, no se realizó ningún experimento; transeccional, porque la recolección de información se hará en un solo momento y en un tiempo único (2019) y correlacional, porque se determina la relación entre rotación de personal, rendimiento de las funciones y cumplimiento de objetivos, sin precisar el sentido de causalidad. El tipo de diseño no experimental tiene como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño de la investigación tiene la siguiente estructura:



Donde:

M = Muestra

Ox = Rotación de personal

Oy = Cumplimiento de objetivos

r = relación entre las variables de estudio

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

La población de la sede Jockey Plaza donde se ubica la empresa SODIMAC PERU SAC tiene a la fecha 240 personas que laboran en forma diaria.

4.6.2. Muestra

A. Unidad de análisis

Colaborador que trabaja en la tienda SODIMAC ubicada en el centro comercial Jockey Plaza, que se encuentre en la planilla de la empresa, con horario full time (horario completo de 8 horas diarias), ambos géneros.

B. Tamaño de la muestra

Considerando que se utilizará las encuestas como técnica de recolección de datos, se va a determinar una muestra, bajos los siguientes criterios:

Criterios para cálculo muestra	Total
Universo	240
Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%

$$n = \frac{240 \times 1.96 * 1.96 \times 0.5 \times 0.5}{(240 \times 0.05 * 0.05) + (p \times q \times z^2)}$$

$$n = 148$$

La muestra resultante para aplicar la encuesta es de 150 colaboradores.

C. Selección de la muestra

Se seleccionó una muestra probabilística, porque todos los colaboradores tenían la misma posibilidad de ser elegidos. Se realizó en una hoja Excel, la selección sistemática a partir de un intervalo.

$$K = \frac{N}{n}$$

$$K = \frac{240}{148} = 1.62$$

Redondeado = 2

K= Intervalo

N= Población

N= muestra

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

Se utilizará como técnicas para la recolección de datos una encuesta con preguntas cerradas que nos permita obtener información del grupo de personas (muestra) acerca de los datos de las variables requeridas. Con la encuesta aplicada obtendremos características objetivas de las variables que queremos investigar.

Vamos a utilizar fuentes primarias porque vamos a obtener la información directa de los empleados de la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza.

4.7.2. Instrumentos

A. Diseño

El instrumento que se utilizará para la recolección de datos es un cuestionario de 29 preguntas organizado de la siguiente manera:

En la variable rotación de personal, compuesta por un total de 19 preguntas, se muestran las siguientes dimensiones:

- Satisfacción del colaborador
- Satisfacción sobre las capacitaciones

- Programación de horarios

En la variable cumplimiento de objetivos, compuesta por 10 preguntas, se muestran las siguientes dimensiones:

- Desempeño laboral
- Percepción de impacto de las fugas laborales
- Apoyo profesional

El cuestionario completo se puede visualizar en el apéndice C.

B. Confiabilidad

Nos indica que tan confiable es la información que se mide mediante el análisis estadístico (SPSS)

Rotación de Personal	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Satisfacción del colaborador	0.971	11
Satisfacción sobre las capacitaciones	0.910	3
Programación de horarios	0.898	5

Tabla 2: Alfa de Cronbach para la variable rotación de personal

Cumplimiento de objetivos	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Desempeño laboral	0.888	5
Percepción impacto de las fugas laborales	0.936	2
Apoyo profesional	0.882	3

Tabla 3: Alfa de Cronbach para la variable cumplimiento de objetivos

C. Validez

Para sustentar la validez del instrumento empleado se anexa tres fichas de expertos. Que se muestran en el Apéndice D del presente documento.

La ficha de experto elaborada por Paolo Condor, Coordinador control de gestión de SODIMAC, arrojó 0.88 como coeficiente de validez.

La ficha de experto elaborada por Jorge Maio, Gerente de Operaciones de 3F Ingeniería SAC obtuvo un coeficiente de validez de 0.84.

La ficha de experto elaborada por Camilo Saenz, Subgerente administrativo de SODIMAC, obtuvo como resultado un coeficiente de validez del 0.88

Capítulo V:

Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo para la recolección de información se realizó a través de la aplicación de una encuesta compuesta por 29 preguntas. Esta encuesta se realizó sobre una muestra de 148 colaboradores de la tienda SODIMAC ubicada en el centro comercial Jockey Plaza, se obtuvo gracias a la colaboración del Subgerente administrativo de la tienda.

El trabajo se llevó a cabo durante quince días para obtener la recolección de datos.

Los datos obtenidos se procesaron utilizando el análisis estadístico SPSS para calcular el nivel de confiabilidad de los datos. Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.979 por las 29 preguntas de la encuesta.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Análisis de datos generales

Como parte de la presentación de resultados, la tabla 4 muestra los resultados del total de encuestados en función a las variables intervinientes: (a) género, (b) rango de edad, y (c) antigüedad. Los resultados muestran que, en relación con el género, no existe mucha diferencia entre ambos, puesto que el 46% es de género femenino y el 54% de género masculino; en relación con el rango de edad predominan los que se encuentran en el rango de 18 a 25 años, representado por un 32.4%, seguido muy de cerca del rango de 26 a 34 años, representado por el 31.8%; y, por último, en antigüedad la mayoría de encuestados se encuentra en el rango de 1 a 2 años, representado por un 27%.

Variables		Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Género	Femenino	68	45.9%
	Masculino	80	54.1%
	Total	148	100%
Rango de edad	De 18 a 25 años	48	32.4%
	De 26 a 34 años	47	31.8%
	De 35 a 44 años	27	18.2%
	De 45 a 54 años	17	11.5%
	De 55 a más	9	6.1%
	Total	148	100%
Antigüedad	Menos de 6 meses	26	17.6%
	De 6 meses a 1 año	30	20.3%
	De 1 año a 2 años	41	27.7%
	De 3 años a 5 años	14	9.5%
	Más de 5 años	37	25.0%
	Total	148	100.00%

Tabla 4: Perfil de los colaboradores SODIMAC tienda Jockey Plaza en función a las variables de estudio

5.2.2. Rotación de personal (X)

Se utilizó la siguiente escala de medición en el cuestionario aplicado.

No se cumple	Muy rara vez se cumple	A veces se cumple a veces no	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	Se cumple totalmente siempre
1	2	3	4	5

Tabla 5: Tabla escala de medición

La tabla 6 muestra los resultados de la variable rotación de personal, que se midieron en base a las dimensiones, satisfacción del colaborador, satisfacción sobre las capacitaciones y programación de horarios. Sobre estas dimensiones el 49.3% de los encuestados se mostró satisfecho, seguido de un 35.1% del grupo de indecisos y un 15.5% que no se encuentra satisfecho y podrían conformar el grupo que generaría rotación de personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy rara vez se cumple	23	15,5
A veces se cumple a veces no	52	35,1
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	73	49,3
Total	148	100,0

Tabla 6: Tabla resultados rotación de personal

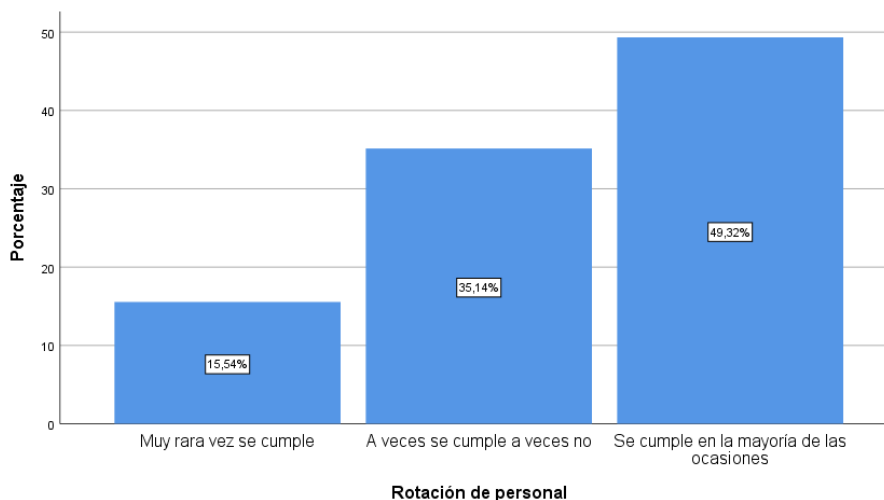


Figura 4: Resultados rotación de personal

Analizaremos los resultados obtenidos para la variable rotación de personal, en base a las siguientes dimensiones:

a) Satisfacción del colaborador

Se refiere al grado de conformidad del colaborador de la tienda SODIMAC ubicada en el centro comercial Jockey Plaza con respecto a su entorno laboral y condiciones de trabajo. Para fines de la encuesta se hicieron preguntas sobre el sueldo, bonificaciones, sentido de pertenencia, relación con el jefe.

Para el caso en investigación, el 48.6% de los colaboradores se encuentran satisfechos. El 36.5% corresponde al grupo que a veces se encuentra satisfecho o a veces no, y el 14.9% considera que muy rara vez se encuentra satisfecho.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy rara vez se cumple	22	14,9
A veces se cumple a veces no	54	36,5
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	72	48,6
Total	148	100,0

Tabla 7: Resultados satisfacción del colaborador

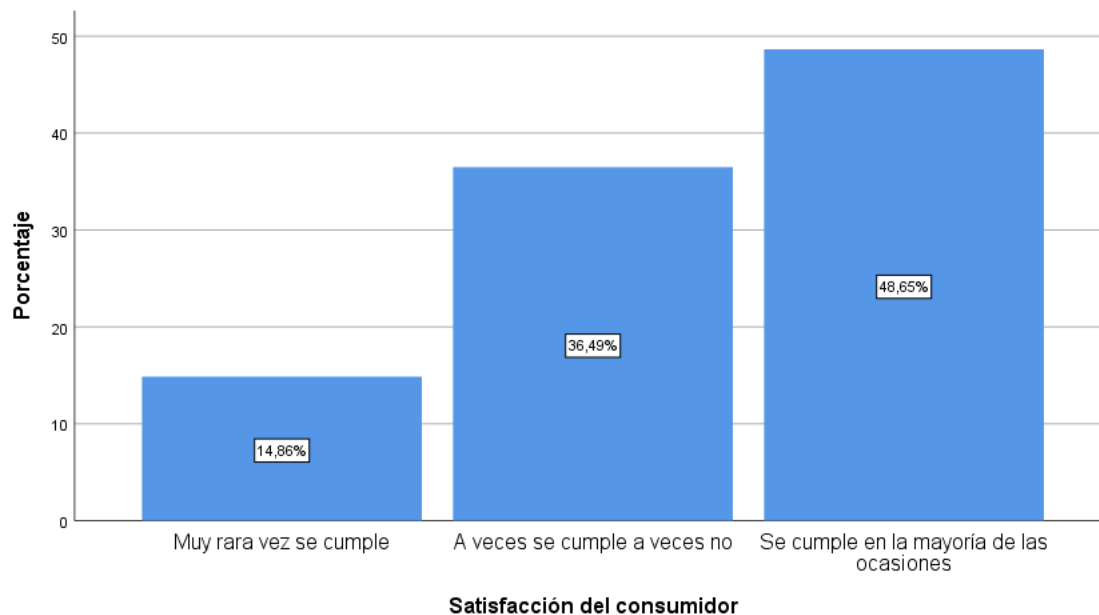


Figura 5: Resultados satisfacción del consumidor

Considerando los resultados por preguntas tenemos:

Considero que mi posición es justamente remunerada

El 80.41 % de los encuestados considera que su posición es justamente remunerada. Por el contrario, un 10.14% considera que su posición no está justamente remunerada.

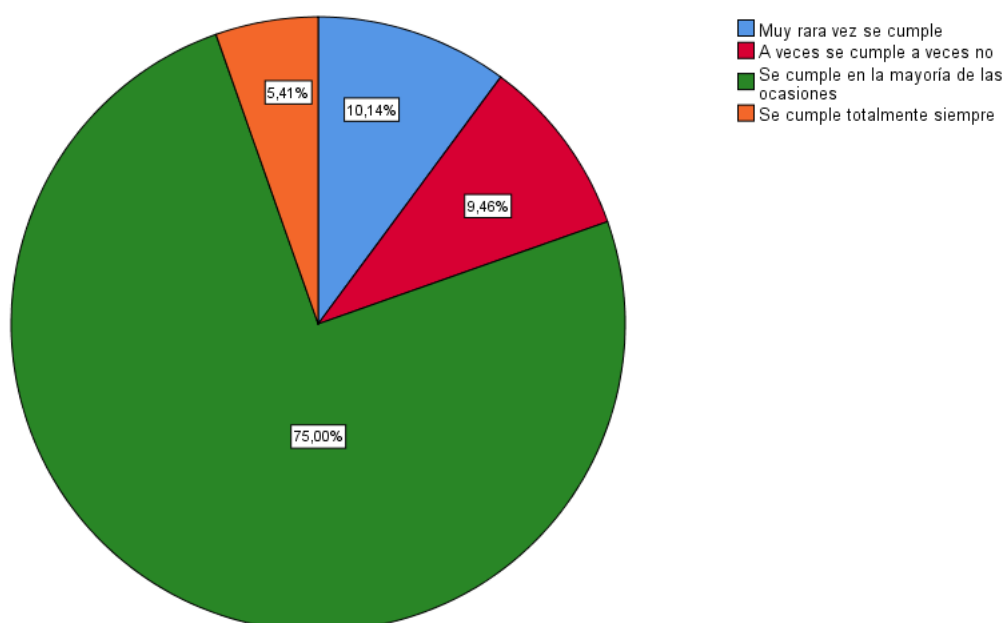


Figura 6: Resultados “Considero que mi posición es justamente remunerada”

Considero que se me paga un bono justo

El 60.13% de los encuestados considera que se le paga un bono justo, seguido de un 25% que considera que el pago de bonos es justo algunas veces y por el contrario tenemos un 14.86% que considera que no se le paga un bono justo.

La bonificación está relacionada con los bonos por ventas que reciben los colaboradores.

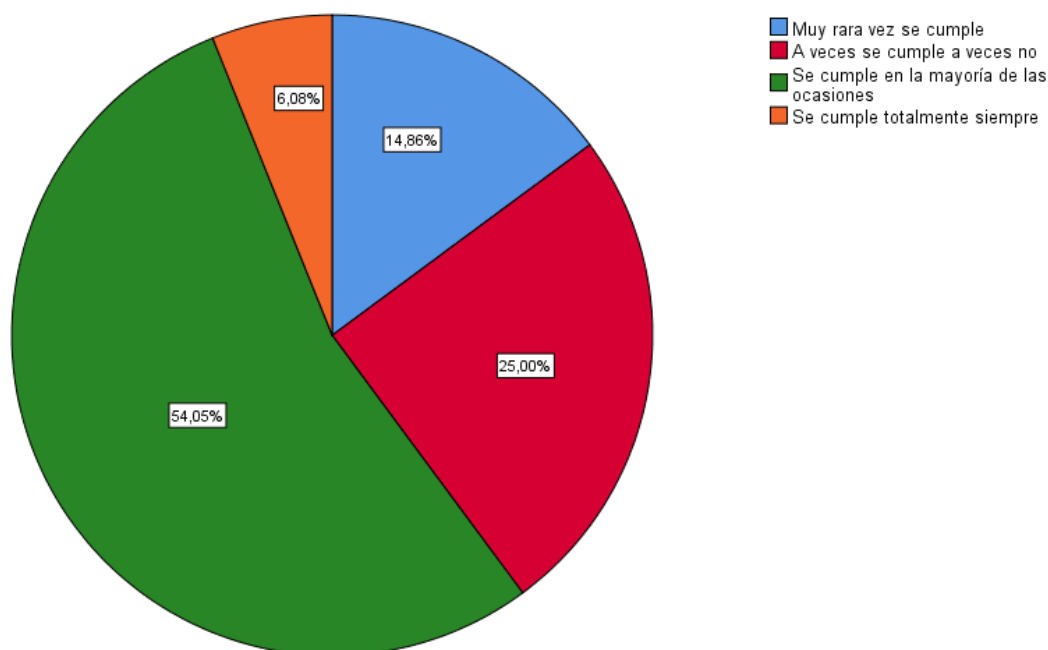


Figura 7: Resultados “Considero que se me paga un bono justo”

Considero que los beneficios sociales que se me pagan son los adecuados

El 69.6% de los encuestados considera que los beneficios sociales que le pagan son los adecuados, mientras que un 10.14% considera que los beneficios sociales que perciben no son los adecuados.

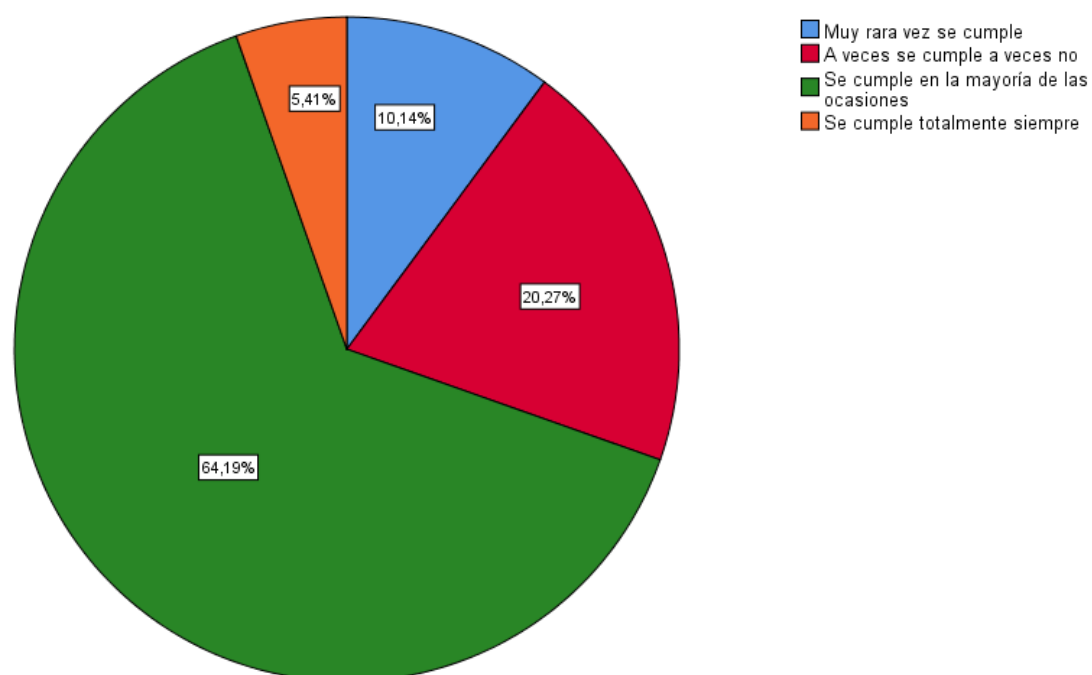


Figura 8: Resultados “Considero que los beneficios sociales que se me pagan son los adecuados”

Considero que todos tenemos la oportunidad de recibir una bonificación

El 50% de los encuestados considera que puede tener la oportunidad de recibir una bonificación, seguido del 35.1% que considera que a veces sí o a veces no se podrá dar esta oportunidad y un 14.86% que considera que no tiene oportunidad de recibir bonificación.

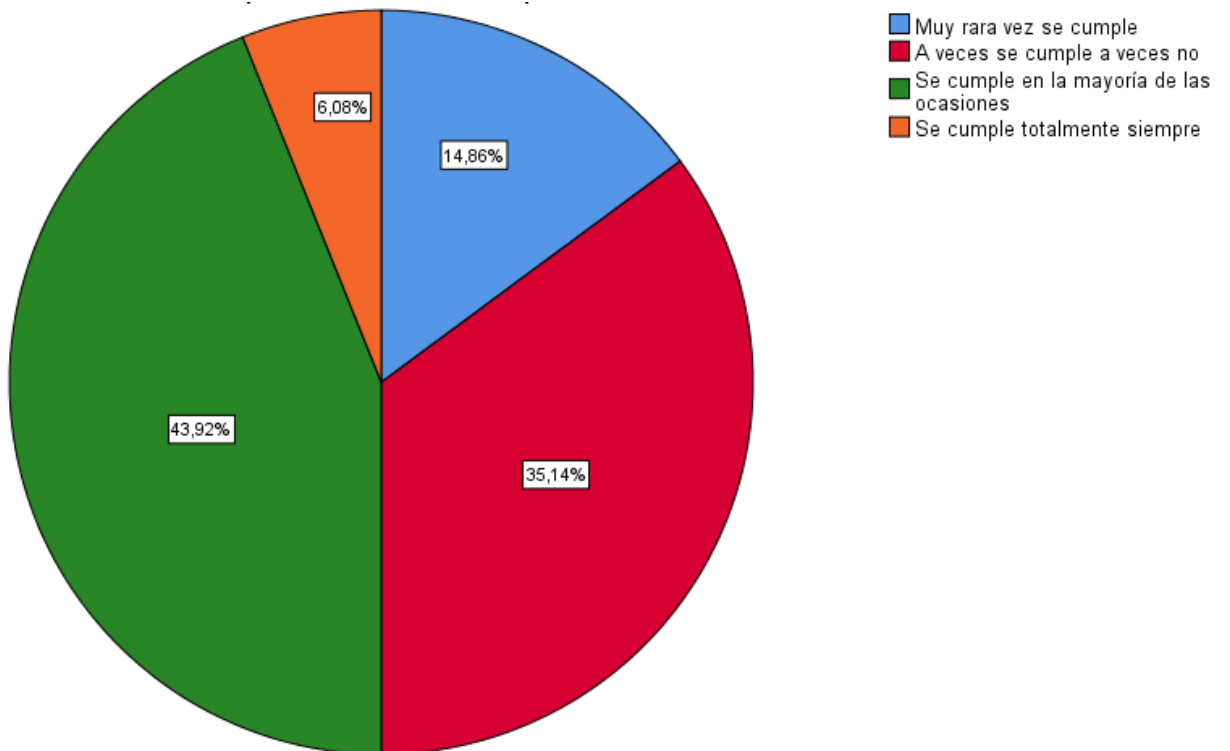


Figura 9: Resultados "Considero que todos tenemos la oportunidad de recibir una bonificación"

Considero que mi trabajo es importante y genero un impacto positivo en la empresa.

El 89.19% de los encuestados considera que su trabajo y funciones son importantes para la empresa. Solo un 4.05% de los encuestados considera que su trabajo no es importante para la empresa.

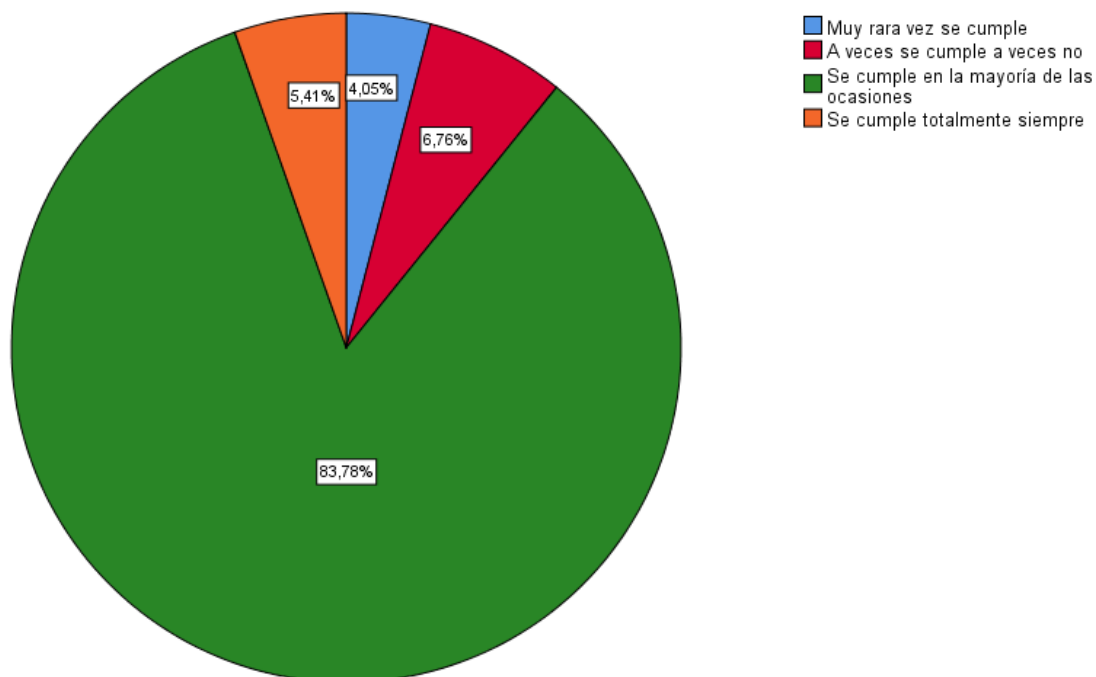


Figura 10: Resultados “Considero que mi trabajo es importante y genero un impacto positivo en la empresa”

Me veo trabajando en esta empresa por mucho tiempo

El 43,92% de los encuestados considera que se ve trabajando en SODIMAC por mucho tiempo, seguido del 35,14% que corresponde al grupo de indecisos, porque a veces se cumple o no que se ven trabajando en la empresa por mucho tiempo.

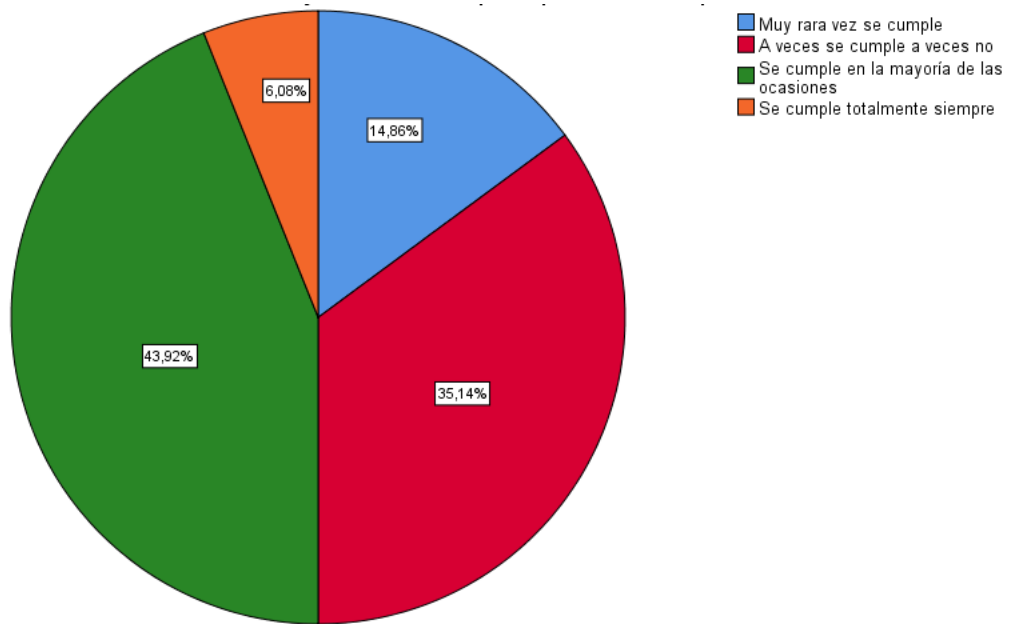


Figura 11: Resultados “Me veo trabajando en esta empresa por mucho tiempo”

Me siento orgulloso de pertenecer a esta gran empresa.

El 54.05% de los encuestados se siente orgulloso de pertenecer a SODIMAC, seguido por un 25% del grupo que a veces se siente orgulloso.

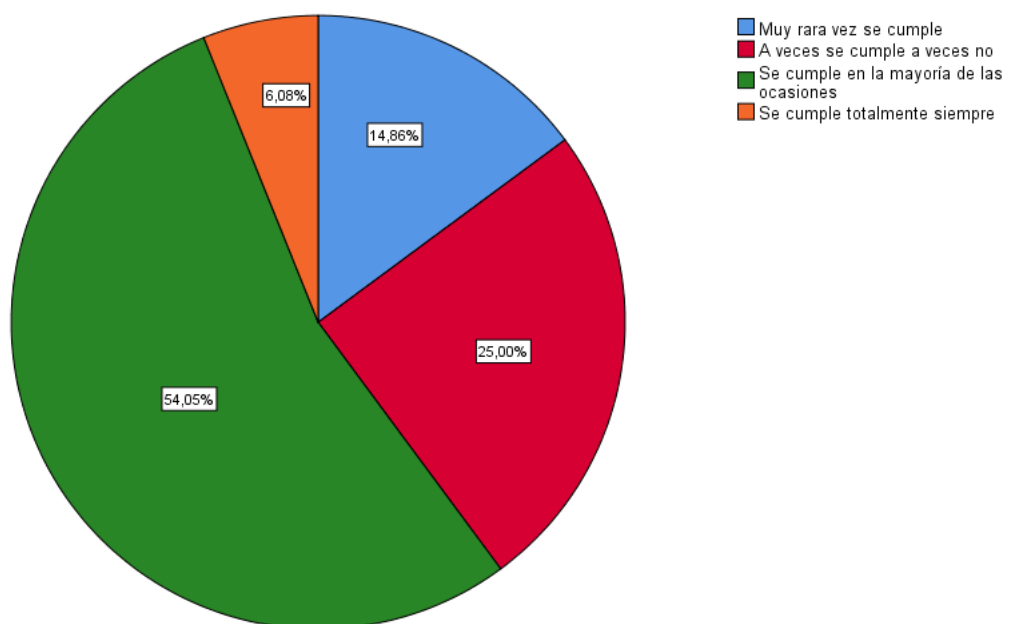


Figura 12: Resultados “Me siento orgulloso de pertenecer a esta gran empresa”

Recomiendo a SODIMAC a mis amigos como un buen lugar para trabajar.

El 54.05% de los encuestados recomendaría a SODIMAC como un lugar de trabajo

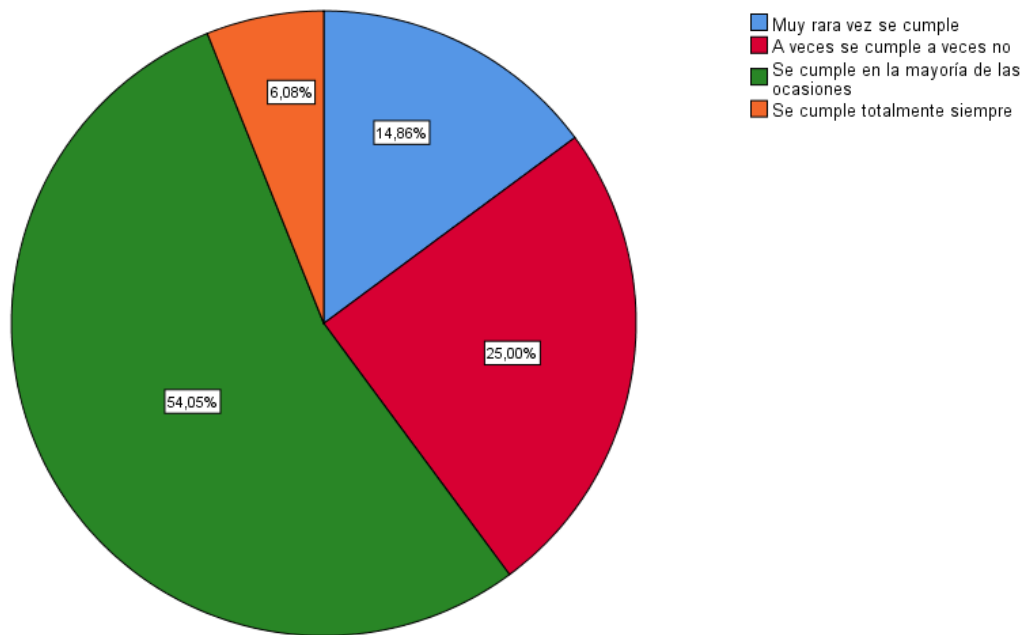


Figura 13: Resultados “Recomiendo a SODIMAC a mis amigos como un buen lugar para trabajar”

Considero que mi jefe es accesible y puedo conversar con él / ella

El 83.78% de los encuestados considera que su jefe es accesible y pueden acceder a conversar.

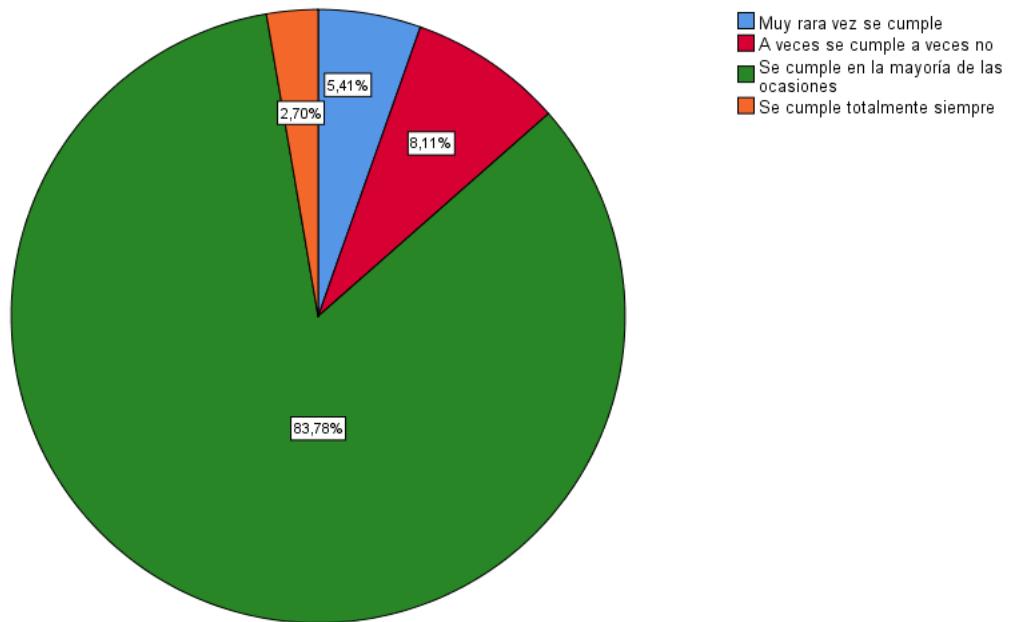


Figura 14: Resultados “Considero que mi jefe es accesible y puedo conversar con él/ella”

Considero que mi jefe es coherente entre lo que comunica y cómo actúa

El 79.73% de los encuestados considera que su jefe comunica y actúa de manera de manera coherente.

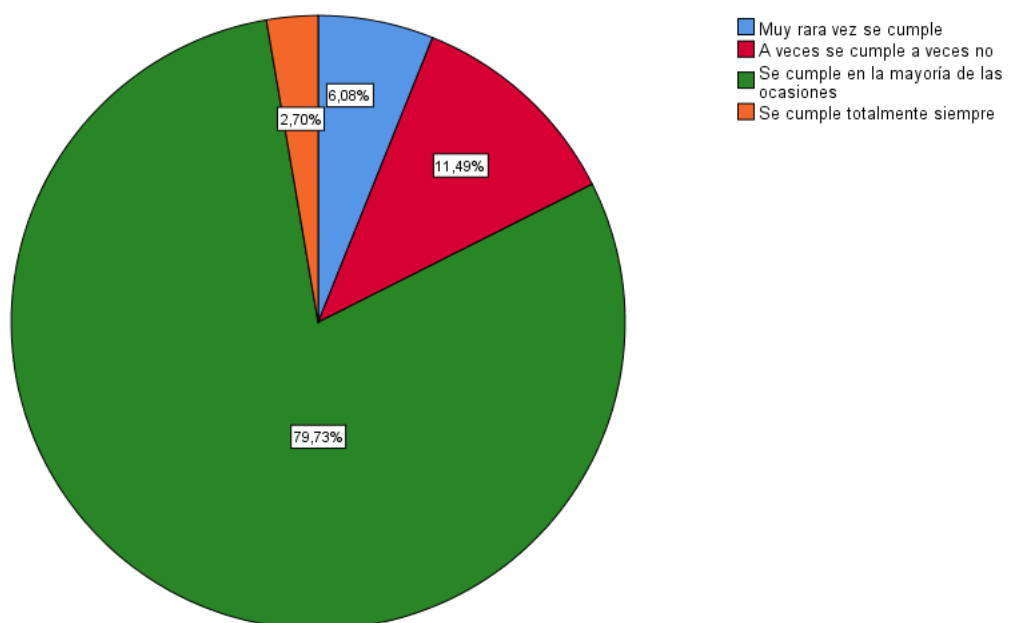


Figura 15: Resultados “Considero que mi jefe es coherente entre lo que comunica y cómo actúa”

Considero que mi jefe me trata de manera justa

El 69.59% de los encuestados considera que su jefe lo trata de manera justa, seguido de un 15.54% que es del grupo de indecisos, que considera que a veces si lo tratan de manera justa y a veces no.

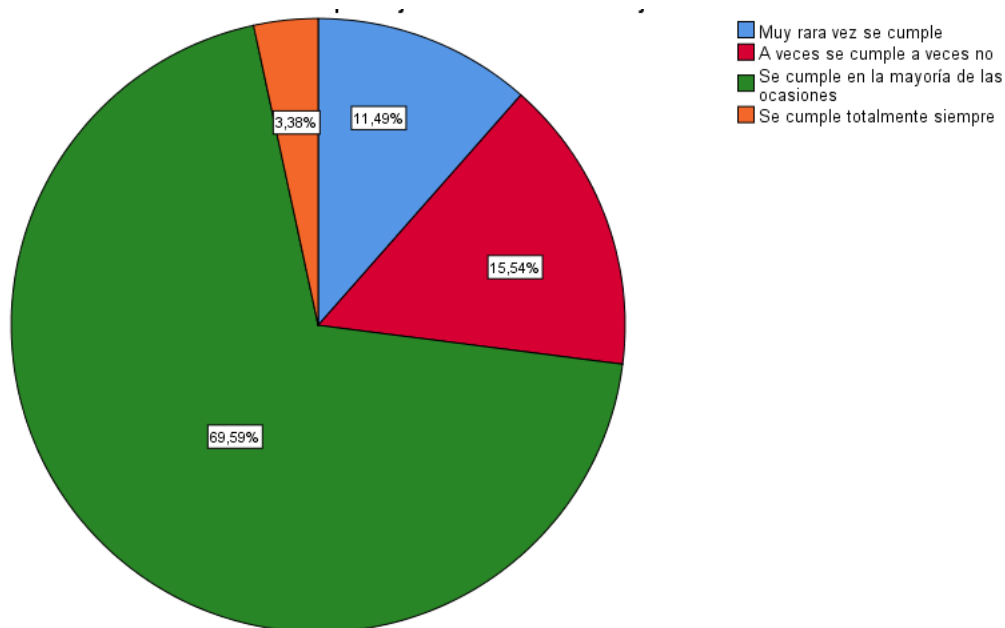


Figura 16: Resultados “Considero que mi jefe me trata de manera justa”

b) Satisfacción sobre las capacitaciones

Se refiere al grado de conformidad del colaborador de la tienda SODIMAC ubicada en el centro comercial Jockey Plaza con respecto a las capacitaciones que reciben.

El 58.8% de los colaboradores encuestados se sienten satisfechos sobre las capacitaciones, seguido del grupo que opina que a veces se encuentran satisfechos o a veces no, representado por un 27% y finalmente un 13.5% se encuentra insatisfecho con el nivel de capacitaciones que ofrece la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez se cumple	20	13,5
	A veces se cumple a veces no	40	27,0
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	87	58,8
	Se cumple totalmente siempre	1	,7
	Total	148	100,0

Tabla 8: Resultados satisfacción sobre las capacitaciones

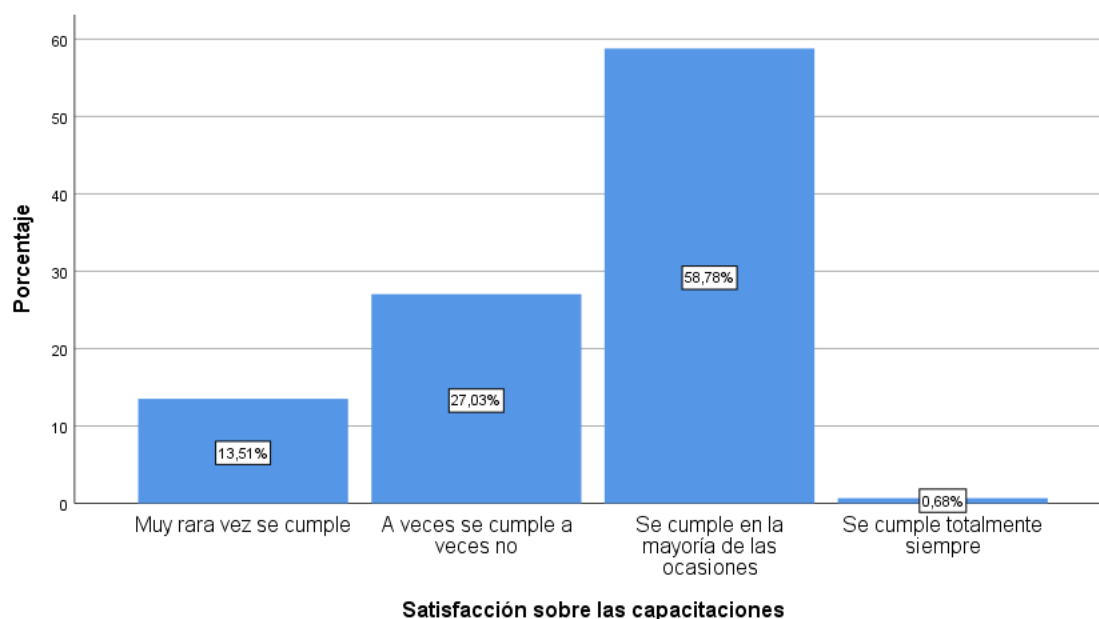


Figura 17: Resultado “Satisfacción sobre las capacitaciones”

Adicionalmente vamos a realizar el análisis por preguntas realizadas en la encuesta sobre esta dimensión:

Considero que las capacitaciones que recibo son suficientes

El 60.13% de los encuestados considera que las capacitaciones que reciben son suficientes, seguido de un 25% del grupo de indecisos y finalmente un 14.66% que considera que no reciben las capacitaciones necesarias.

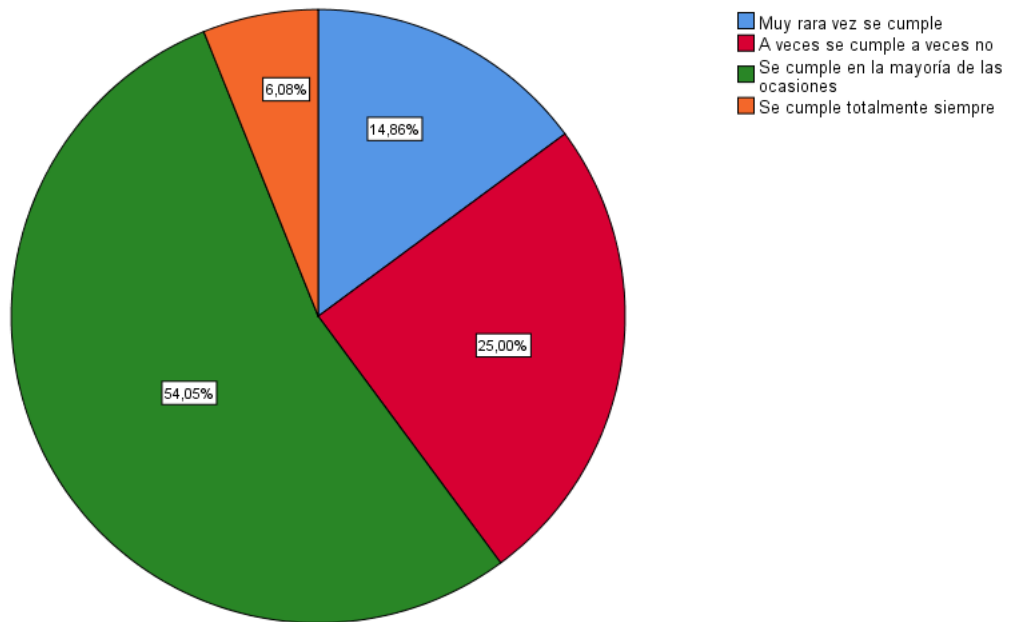


Figura 18: Resultado “Considero que las capacitaciones que recibo son suficientes”

Considero que las capacitaciones que se dictan ayudan a reducir la rotación de personal.

El 77.7% de los encuestados considera que las capacitaciones que se dictan ayudan a reducir la rotación de personal.

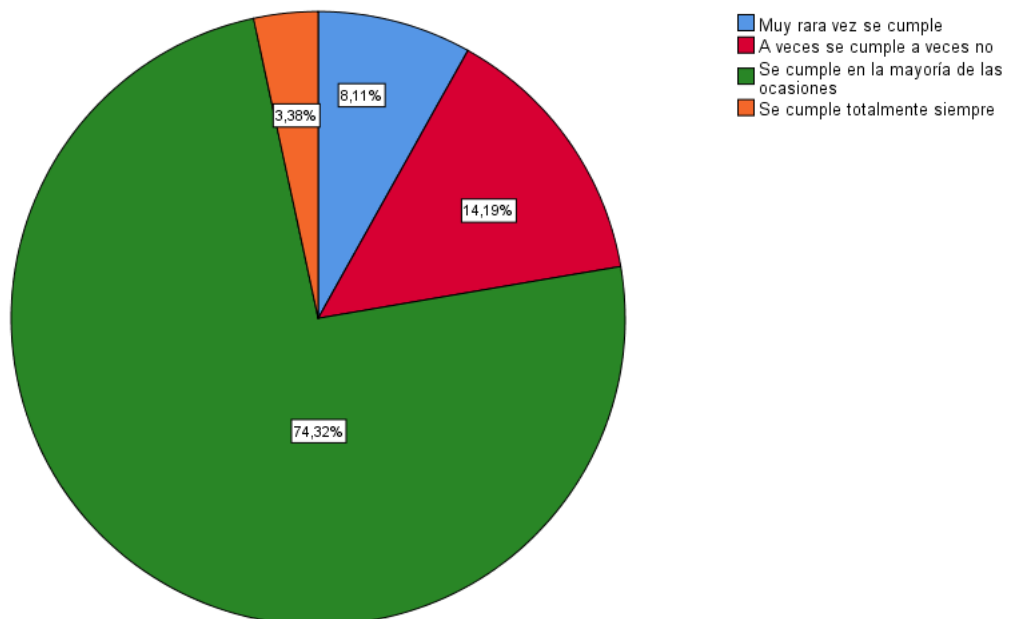


Figura 19: Resultado “Considero que las capacitaciones que se dictan ayudan a reducir la rotación de personal”

Considero que las capacitaciones que se dictan son beneficiosas para mi trabajo.

El 71.62% de los encuestados considera que las capacitaciones que se dictan son beneficiosas para su trabajo.

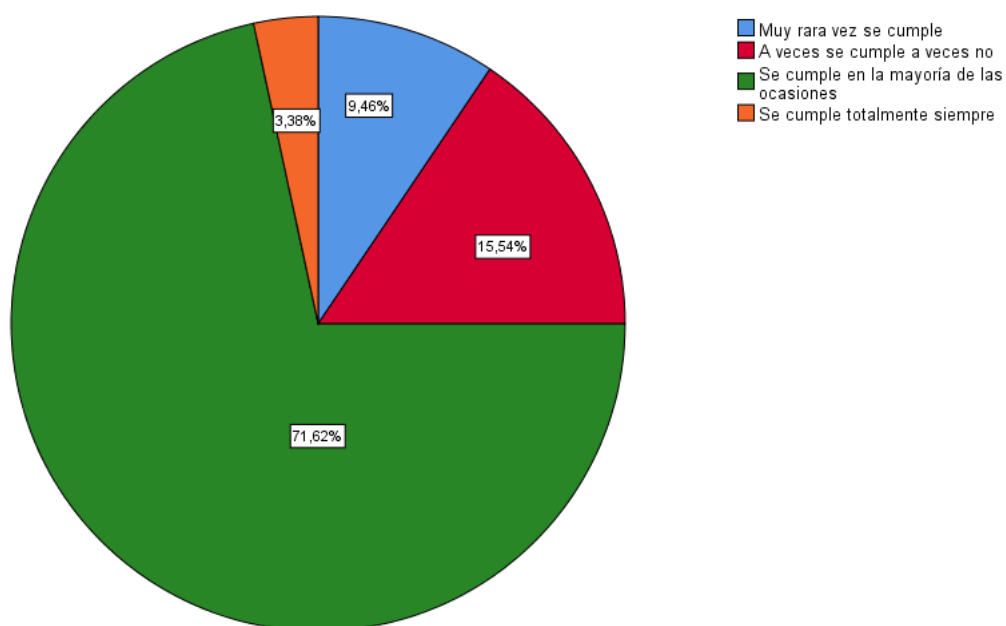


Figura 20: Resultado “Considero que las capacitaciones que se dictan son beneficiosas para mi trabajo”

c) Programación de horarios

Se refiere al grado de conformidad del colaborador de la tienda SODIMAC ubicada en el centro comercial Jockey Plaza con respecto a la programación de horarios.

Según la encuesta realizada el 58.1% se encuentra satisfecho con la programación de horarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez se cumple	22	14,9
	A veces se cumple a veces no	40	27,0
	Se cumple en la mayoría de las ocasiones	86	58,1
	Total	148	100,0

Tabla 9: Resultados satisfacción sobre la programación de horarios

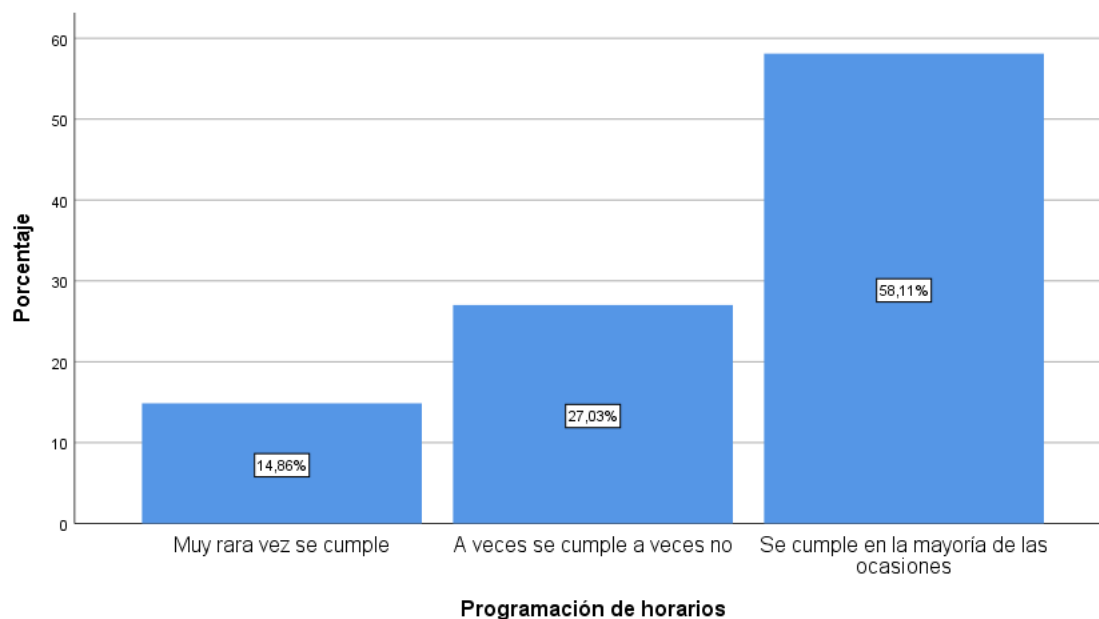


Figura 21: Resultado “Programación de horarios”

Adicionalmente vamos a realizar el análisis por preguntas realizadas en la encuesta sobre esta dimensión:

Considero que la programación de horarios es democrática

El 81.08% de los encuestados considera que la programación de los horarios se realiza de manera democrática.

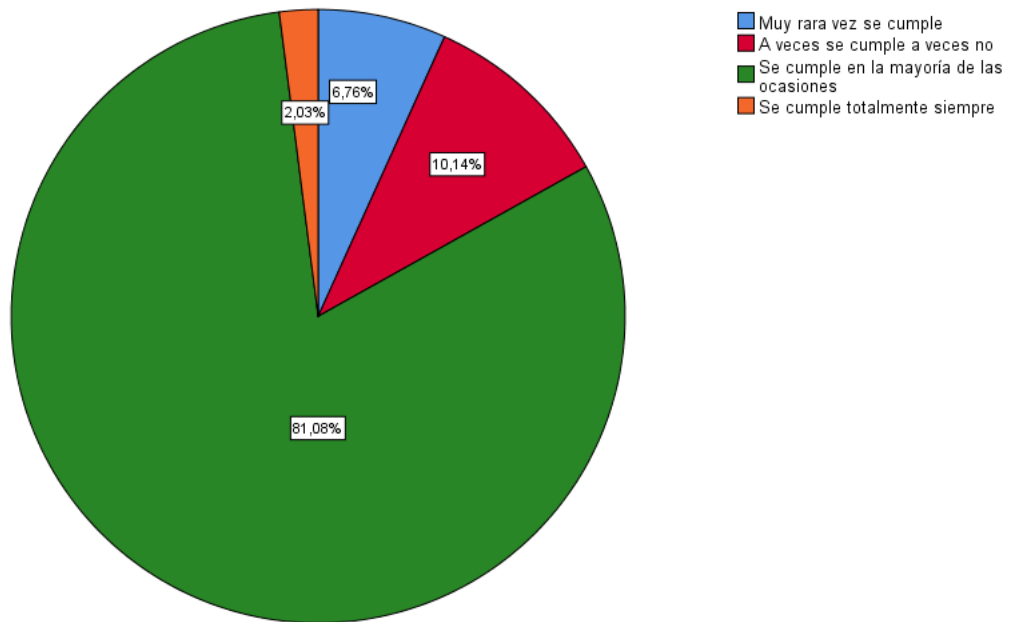


Figura 22: Resultado “Considero que la programación de horarios es democrática”

Para la programación de horarios toman en cuenta mis necesidades y solicitudes para atender asuntos personales de importancia.

El 69.59% de los encuestados considera que sí toman en cuenta sus solicitudes para atender asuntos personales.

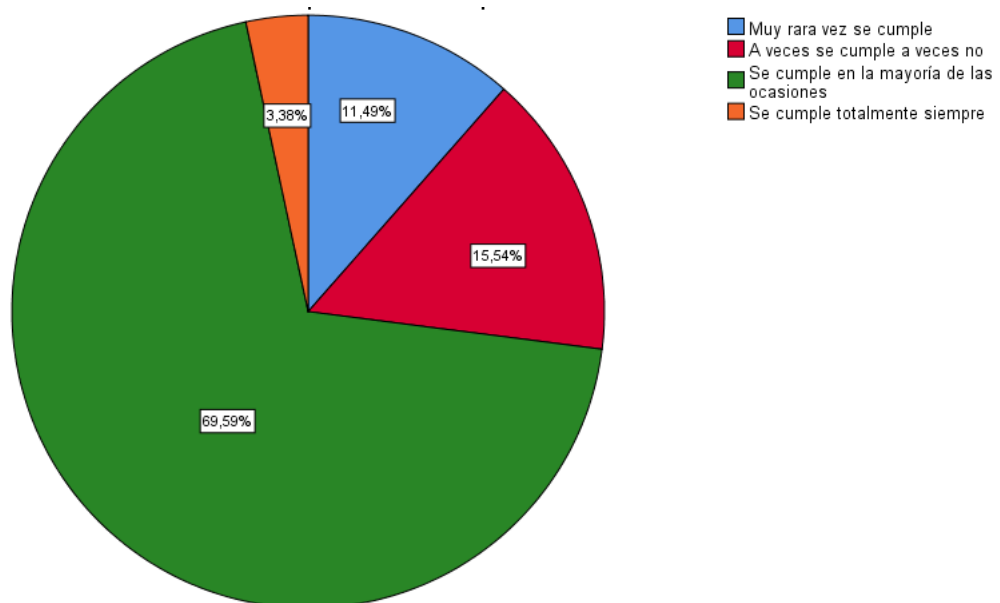


Figura 23: Resultado “Para la programación de horarios toman en cuenta mis necesidades y solicitudes para atender asuntos personales de importancia”

Considero que la distribución de personal por turnos es el adecuado.

El 52.03% de los encuestados considera que la distribución de personal por turnos es el adecuado.

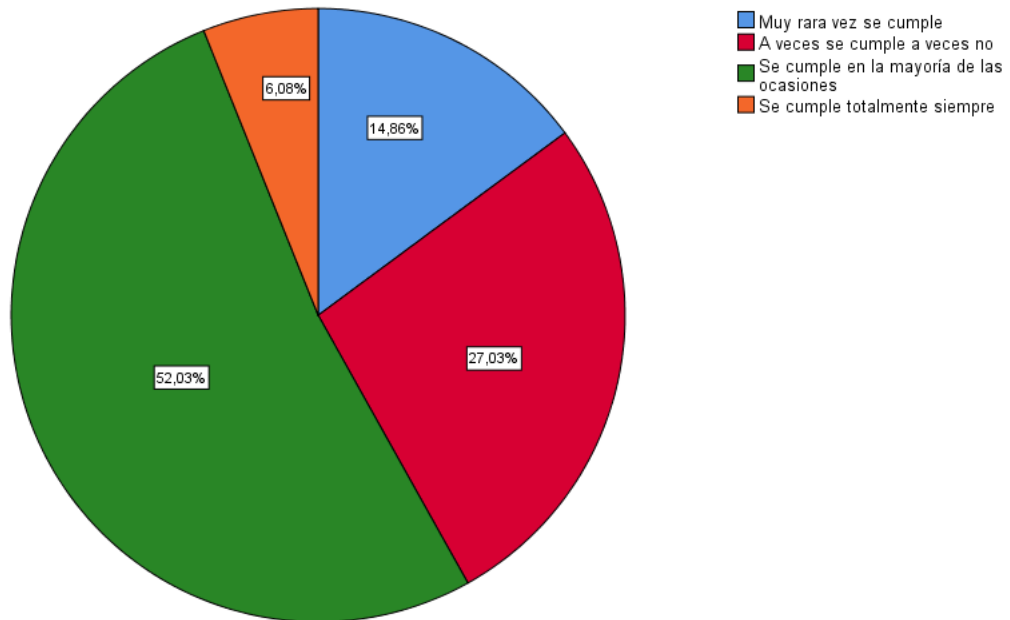


Figura 24: Resultado “Considero que la distribución de personal por turnos es el adecuado”

Me encuentro satisfecho con el horario que me asignan.

El 54.05% de los encuestados se encuentra satisfecho con el horario que el asignan. Mientras que un 20% aproximadamente se encuentra descontento.

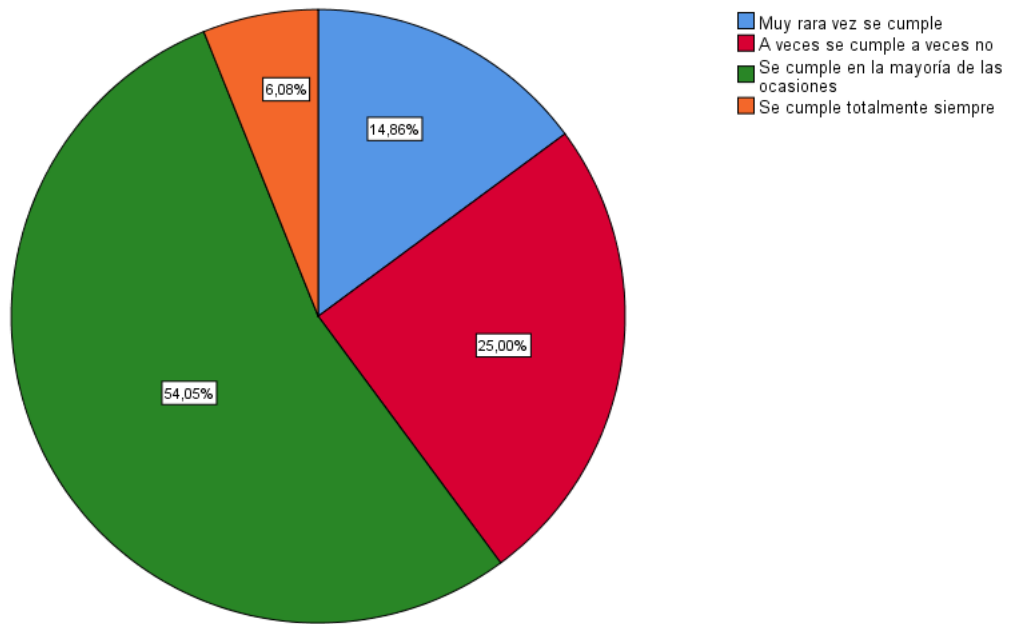


Figura 25: Resultado “Me encuentro satisfecho con el horario que me asignan”

Considero que los horarios rotativos afectan la rotación de personal.

El 86.49% de los encuestados considera que los horarios rotativos afectan la rotación de personal.

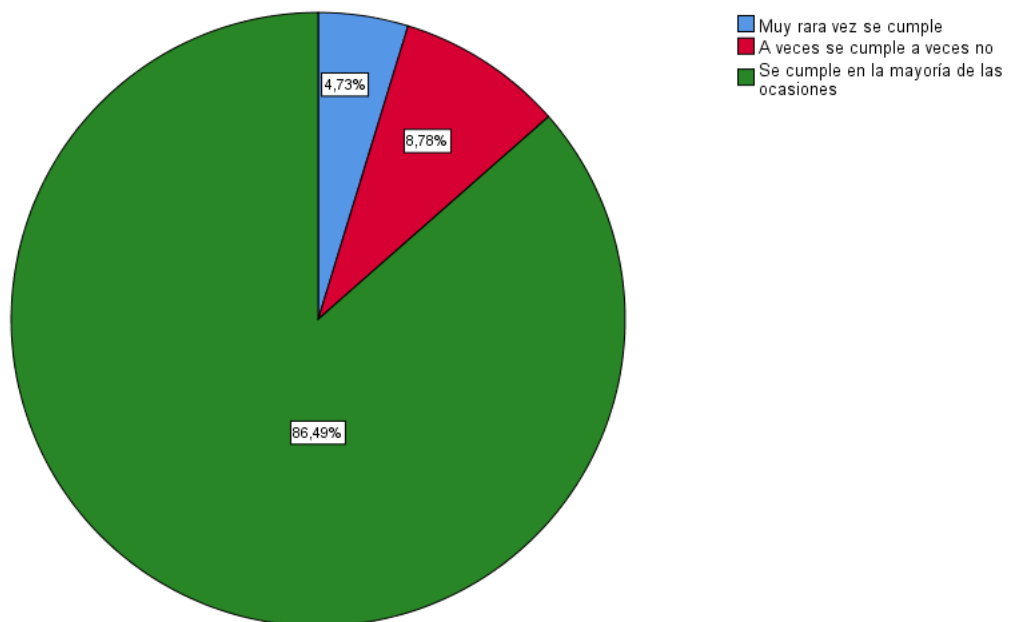


Figura 26: Resultado “Considero que los horarios rotativos afectan la rotación de personal”

5.2.3. Cumplimiento de objetivos (Y)

Se utilizó la escala de medición de la Tabla 5: Tabla escala de medición en el cuestionario aplicado.

En la tabla 9 se muestran los resultados sobre el cumplimiento de los objetivos, donde el 43.9% de los encuestados concuerdan que los factores del enunciado de la encuesta que afectan a la rotación de personal influyen en el cumplimiento de los objetivos, seguido de un 51.4% del grupo que considera que puede influir como a veces no.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy rara vez se cumple	7	4,7
A veces se cumple a veces no	76	51,4
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	65	43,9
Total	148	100,0

Tabla 10: Resultados cumplimiento de objetivos

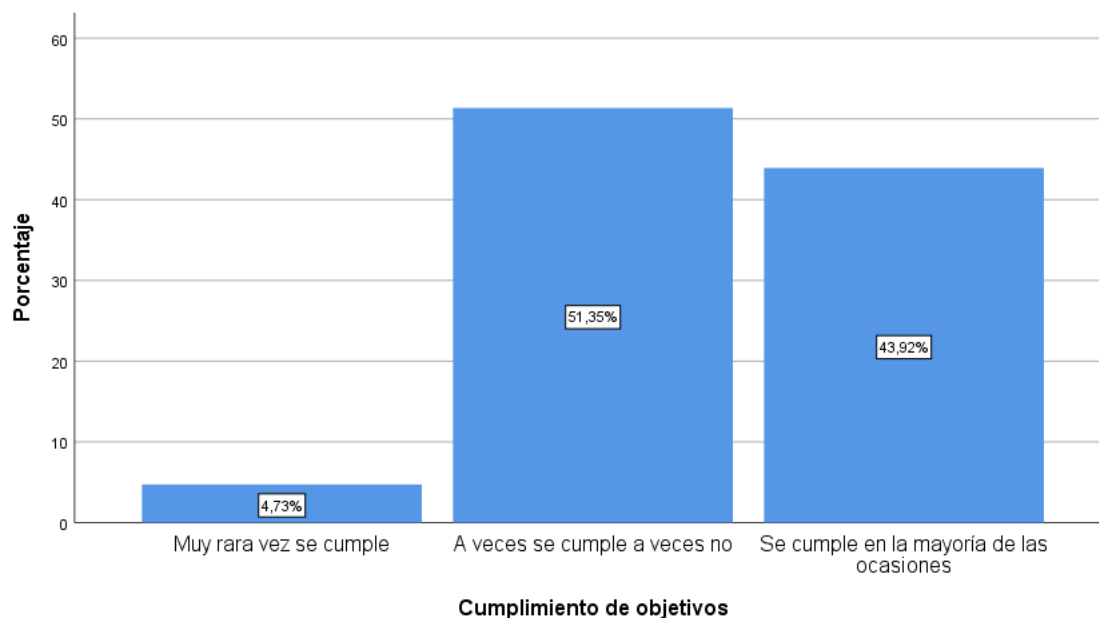


Figura 27: Resultado "Cumplimiento de objetivos"

Para profundizar en los resultados, se presentan los resultados obtenidos para la variable cumplimiento de objetivos, en base a las siguientes dimensiones:

a) Desempeño laboral

Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos propuestos del colaborador de la tienda SODIMAC ubicada en el centro comercial Jockey Plaza.

El 46.6% de los encuestados considera que el desempeño laboral impacta en el cumplimiento de los objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy rara vez se cumple	12	8,1
A veces se cumple a veces no	67	45,3
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	69	46,6
Total	148	100,0

Tabla 11: Resultados desempeño laboral

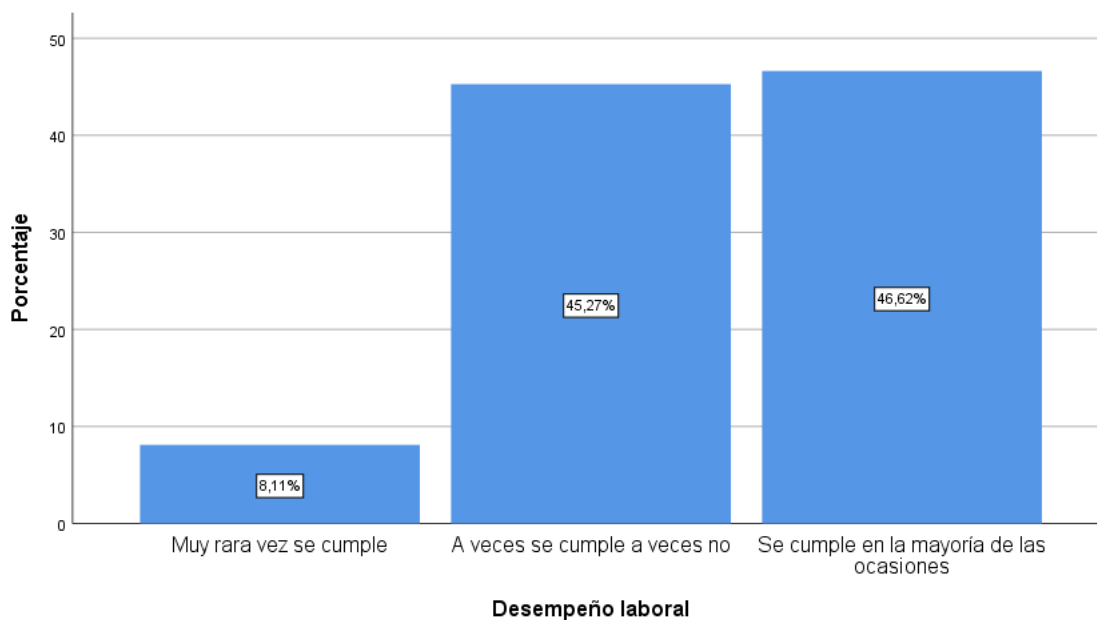


Figura 28: Resultado "Desempeño laboral"

A continuación, el análisis por cada pregunta en la encuesta sobre la dimensión desempeño laboral:

En los últimos tres meses he cumplido con la cuota de venta

El 43.92% de los encuestados considera que, si ha cumplido con la cuota de venta en los últimos tres meses, seguido de un 35.14% que a veces si o a veces no llegó a la cuota en estos tres últimos meses.

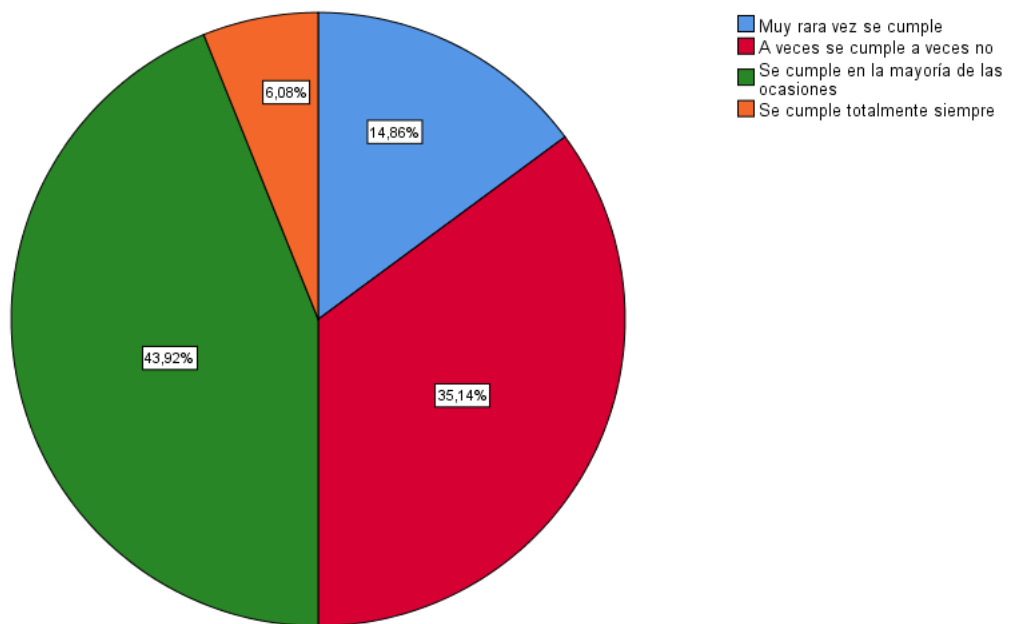


Figura 29: Resultado “En los últimos tres meses he cumplido con la cuota de venta”

Considero que los jefes son competentes en el manejo del negocio

El 77.7% de los encuestados considera que los jefes son competentes en el manejo del negocio.

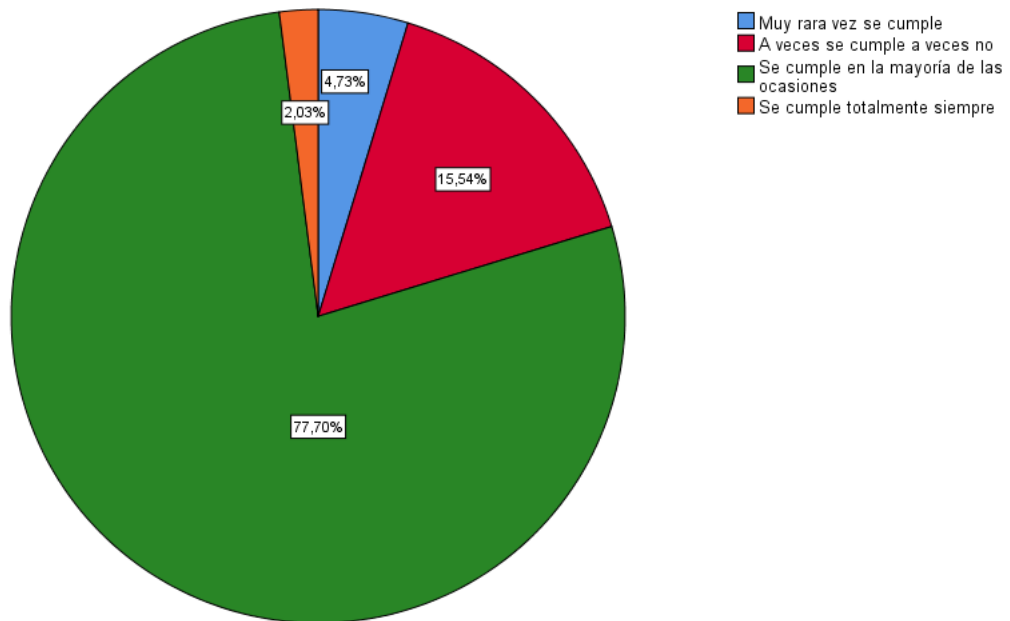


Figura 30: Resultado “Considero que los jefes son competentes en el manejo del negocio”

Considero que los colaboradores son responsables en el cumplimiento de sus funciones.

El 80.41% de los encuestados considera que los colaboradores son responsables en el cumplimiento de sus funciones.

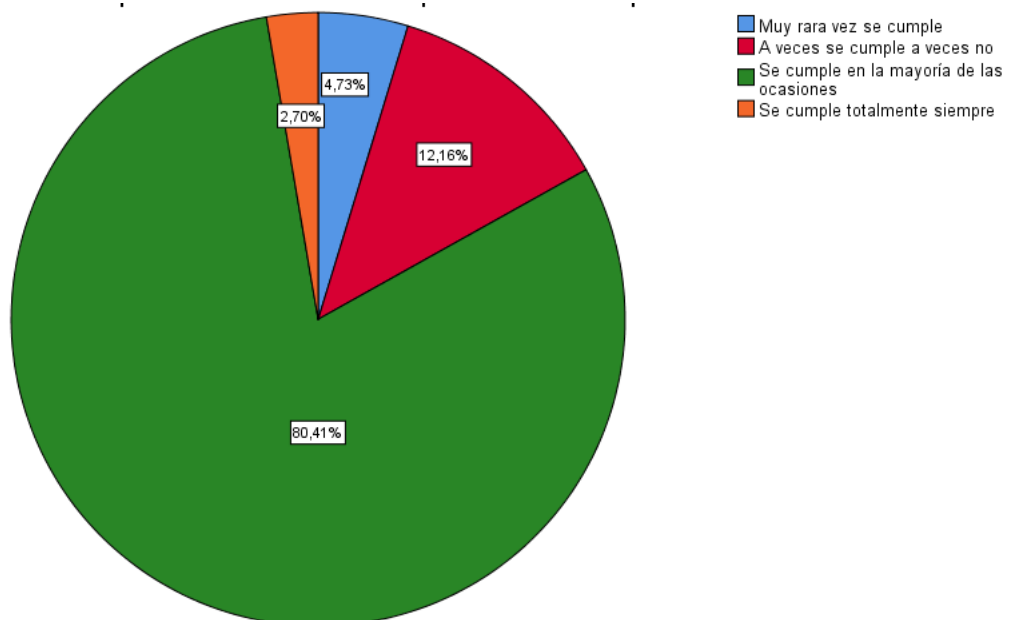


Figura 31: Resultado “Considero que los colaboradores son responsables en el cumplimiento de sus funciones”

Considero que mi jefe me brinda una visión adecuada para el cumplimiento de los objetivos.

El 83.11% de los encuestados considera que los jefes le dan la visión adecuada para el cumplimiento de los objetivos, que los orientan para realizar bien sus funciones.

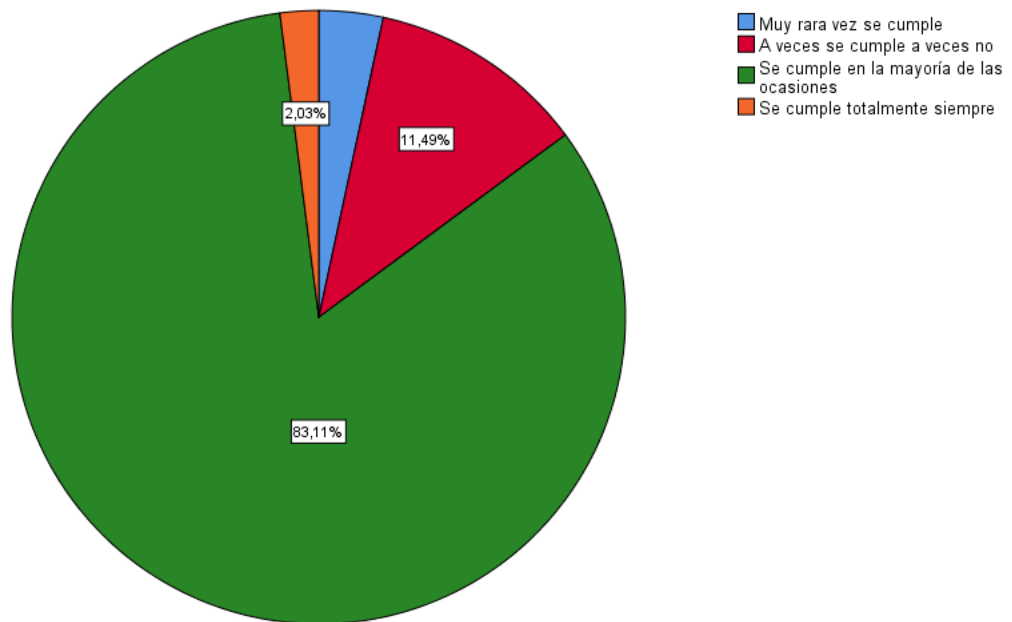


Figura 32: Resultado “Considero que mi jefe me brinda una visión adecuada para el cumplimiento de los objetivos”

Considero que los colaboradores tienen el conocimiento técnico necesario para el puesto.

El 84.46% de los encuestados considera que los colaboradores tienen el conocimiento técnico suficiente para el puesto que ocupa.

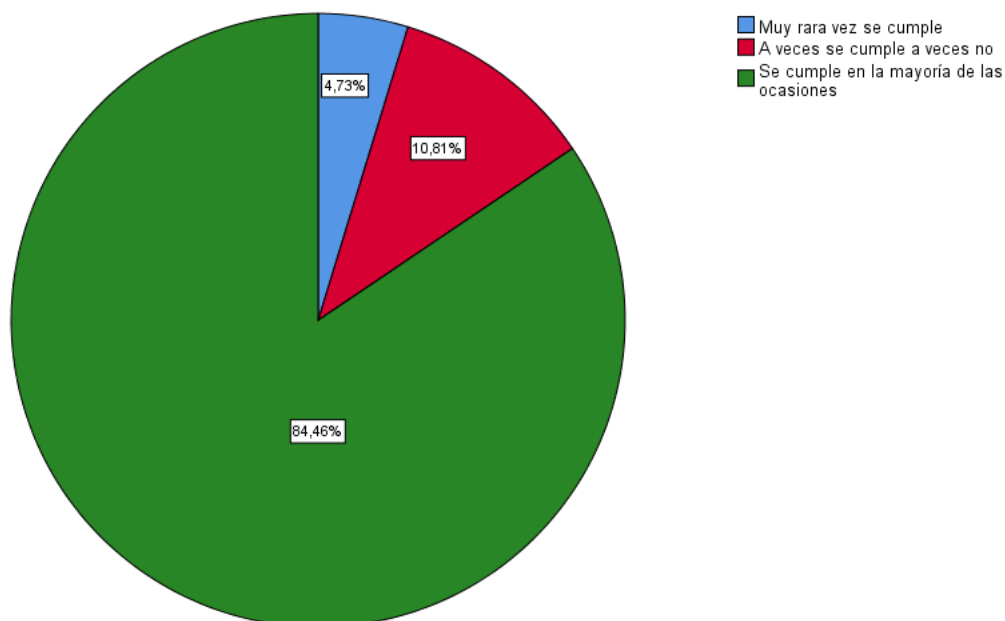


Figura 33: Resultado “Considero que los colaboradores tienen el conocimiento técnico necesario para el puesto”

b) Percepción impacto de las fugas laborales

Se refiere a la percepción que tiene el colaborador de la tienda SODIMAC sede Jockey Plaza sobre cuánto impacta las fugas laborales en el desempeño de sus funciones y cumplimiento de objetivos.

El 93.2% de los encuestados percibe que las fugas laborales impactan en el cumplimiento de los objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy rara vez se cumple	3	2,0
A veces se cumple a veces no	7	4,7
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	138	93,2
Total	148	100,0

Tabla 12: Resultados percepción impacto de las fugas laborales

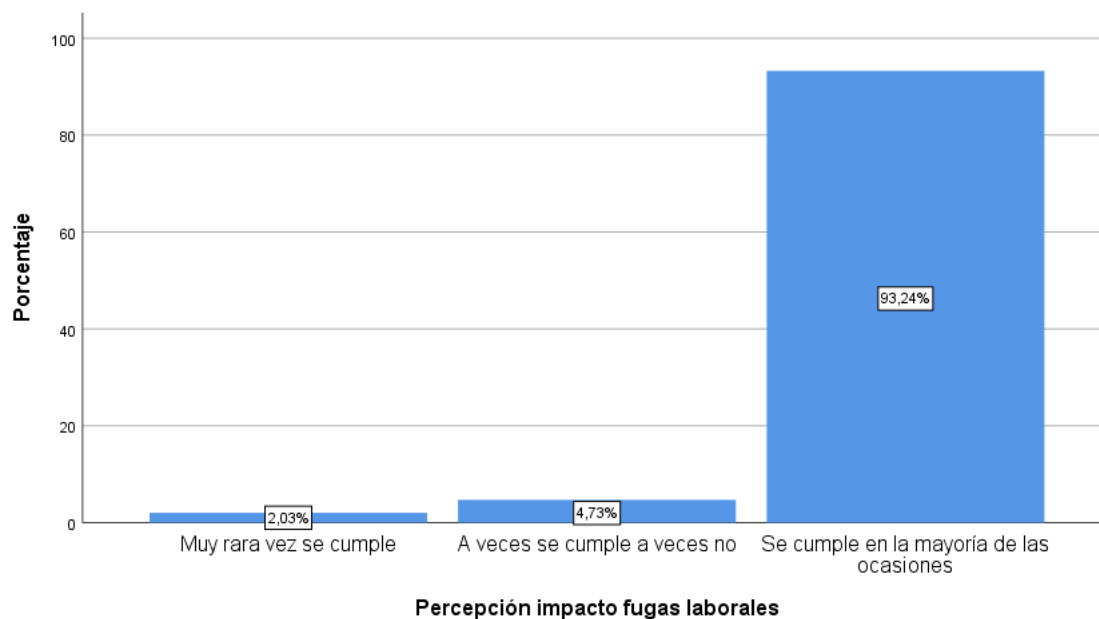


Figura 34: Resultado “Percepción impacto fugas laborales”

A continuación, el análisis por cada pregunta en la encuesta sobre la dimensión desempeño laboral:

Considero que las fugas laborales impactan en el cumplimiento de los objetivos.

El 95.95% de los encuestados considera que las fugas laborales impactan en el cumplimiento de los objetivos, dejando a una minoría del casi 4% que por el contrario consideran que no impacta.

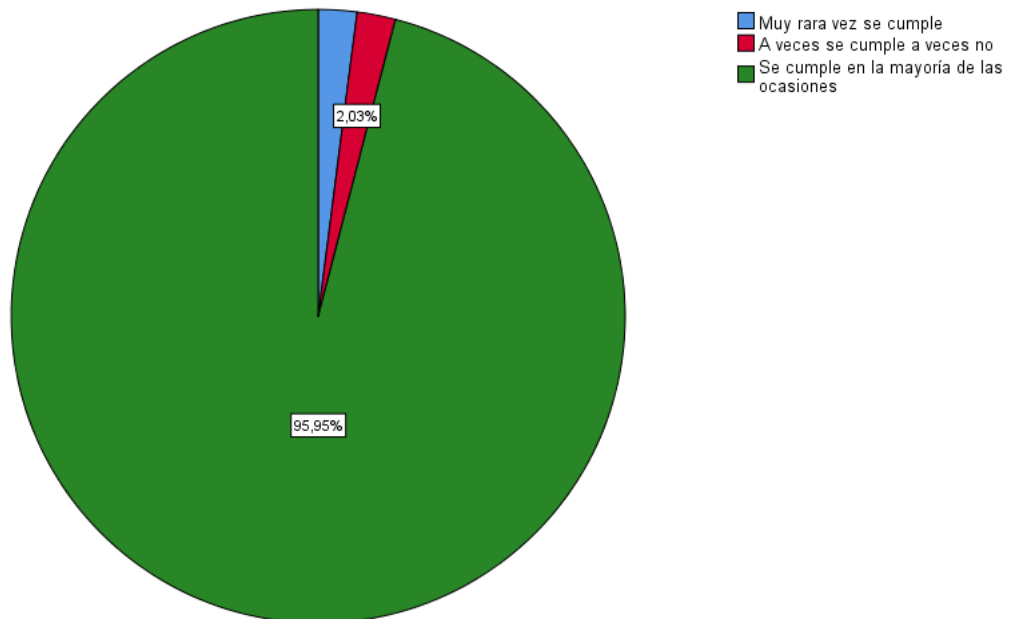


Figura 35: Resultado “Considero que las fugas laborales impactan en el cumplimiento de los objetivos”

Considero que brindar parte de mi tiempo en capacitar al nuevo personal impacta en el cumplimiento de mis funciones.

El 93.24% de los encuestados considera que el tiempo que invierten en capacitar al nuevo personal impacta en el cumplimiento de sus funciones.

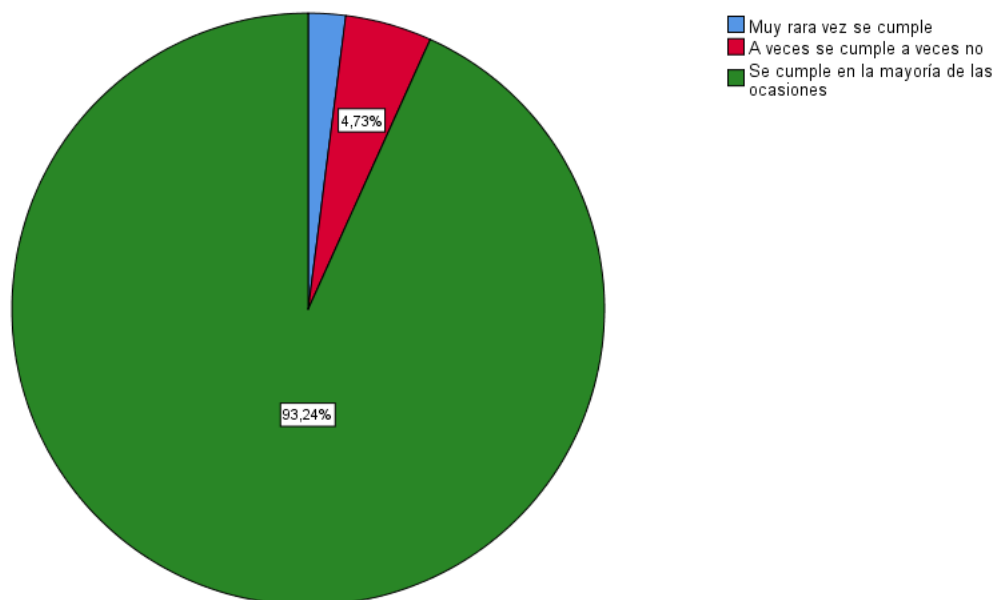


Figura 36: Resultado “Considero que brindar parte de mi tiempo en capacitar al nuevo personal impacta en el cumplimiento de mis funciones”

c) Apoyo profesional

Se refiere a cómo percibe el trabajador sobre el apoyo profesional que le brinda la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo con esta dimensión, el 81.1% considera que la empresa le brinda el apoyo profesional para cumplir con sus funciones y llegar a sus objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy rara vez se cumple	5	3,4
A veces se cumple a veces no	23	15,5
Se cumple en la mayoría de las ocasiones	120	81,1
Total	148	100,0

Tabla 13: Resultados apoyo profesional

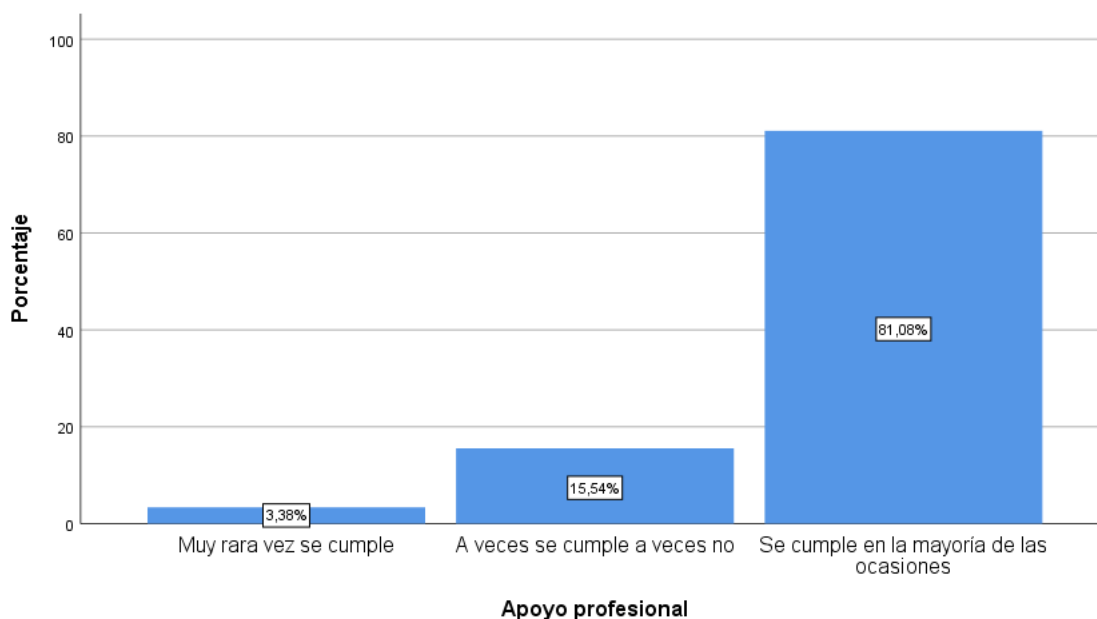


Figura 37: Resultado "Apoyo profesional"

A continuación, el análisis por cada pregunta en la encuesta sobre la dimensión apoyo laboral:

Considero que me brindan las herramientas necesarias para cumplir con mis funciones.

El 86.49% de los encuestados considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones.

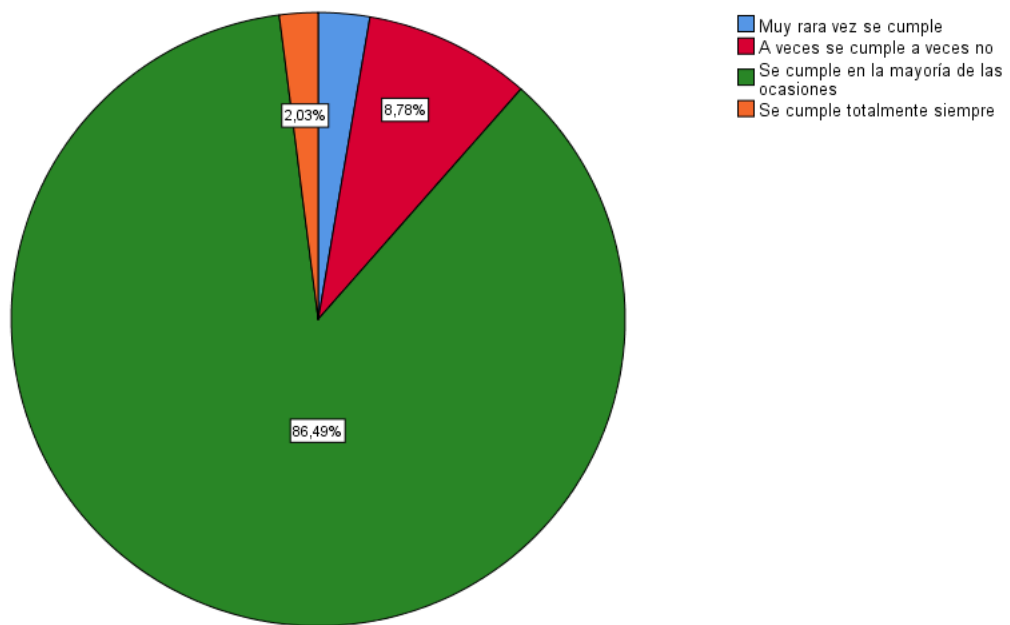


Figura 38: Resultado “Considero que me brindan las herramientas necesarias para cumplir con mis funciones”

Considero que los colaboradores están dispuestos a esforzarse más en sus puestos de trabajo.

El 93.92% de los encuestados considera que los colaboradores tienen la disposición de esforzarse.

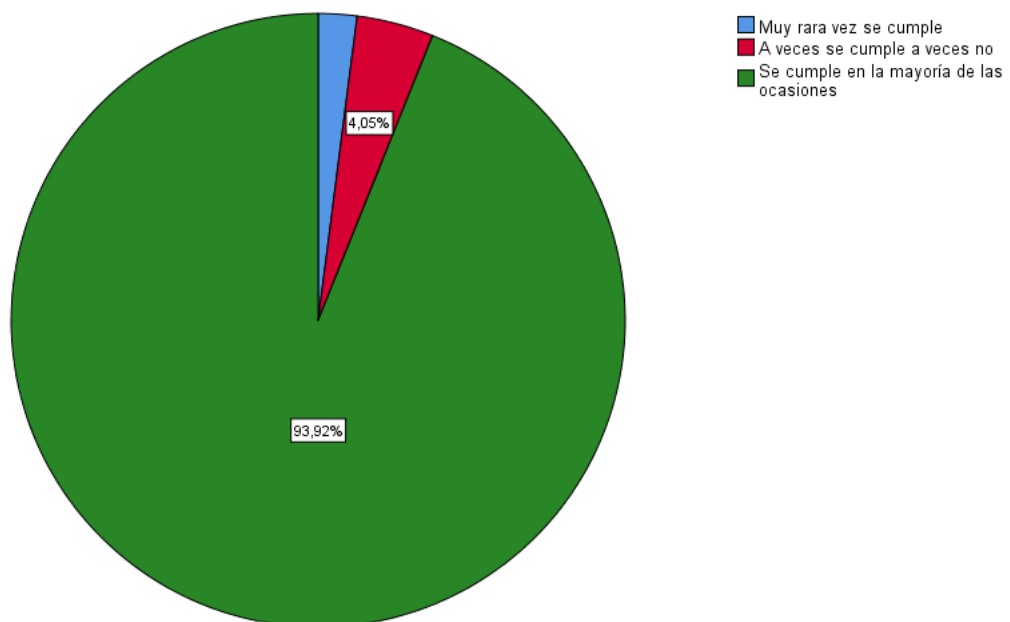


Figura 39: Resultado “Considero que los colaboradores están dispuestos a esforzarse más en sus puestos de trabajo”

Considero que me los colaboradores se preocupan por sus compañeros y se ayudan en el cumplimiento de sus funciones.

El 81.08% de los encuestados considera que los colaboradores se preocupan por sus compañeros y se ayudan entre sí, es decir existe el trabajo en equipo.

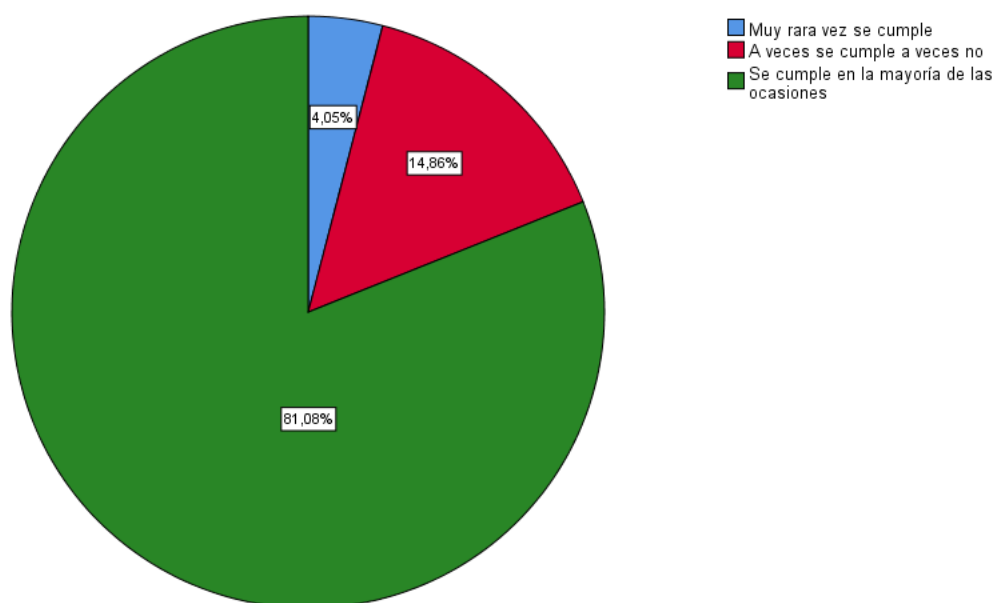


Figura 40: Resultado “Considero que los colaboradores se preocupan por sus compañeros y se ayudan en el cumplimiento de sus funciones”

5.3. Contratación de resultados.

5.3.1. Prueba de Hipótesis General

Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: No existe influencia entre la rotación de personal y cumplimiento de objetivos en la empresa SODIMAC, sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio 2019

H1: Existe influencia entre la rotación de personal y cumplimiento de objetivos en la empresa SODIMAC, sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio 2019

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogorov – Smirnov porque la muestra está compuesta por 148 colaboradores.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,310	148	,000
Cumplimiento de objetivos	,312	148	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 14: Resultados prueba de normalidad para la hipótesis general

Variable 1: p valor = 0.000 < $\alpha=0.05$ Por lo tanto: No tiene distribución normal

Variable 2: p valor = 0.000 < $\alpha=0.05$ Por lo tanto: No tiene distribución normal

Considerando que las dos variables son de tipo ordinal. Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 15: Resultados de correlación según Rho Spearman para la hipótesis general

		Rotación de personal	Cumplimiento de objetivos
Rotación de personal	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	148	148
Cumplimiento de objetivos	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	148	148

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

De acuerdo con la tabla de valores de Rho Spearman:

Tabla 16: Tabla de valores de Rho Spearman

Valores	Relación
de ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
de ± 0.60 a ± 0.79	Alta
de ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
de ± 0.20 a ± 0.39	Baja
de ± 0.01 a ± 0.10	Muy baja

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010)

De la Tabla 15: Resultados de correlación según Rho Spearman se determina que el coeficiente de correlación es de .823, que representa una correlación muy alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Conclusión estadística:

Si existe una correlación muy alta de 0.823 entre rotación de personal y cumplimiento de objetivos. Donde a mayor rotación de personal, mayor impacto en el cumplimiento de los objetivos se tendrá.

5.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas 1

Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: La satisfacción del colaborador no se relaciona significativamente en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio del año 2019.

H1: La satisfacción del colaborador se relaciona significativamente en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio del año 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogorov – Smirnov porque la muestra está compuesta por 148 colaboradores.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del consumidor	,306	148	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 17: Resultados pruebas de normalidad para hipótesis específica 1

Variable: p valor = 0.000 < α =0.05 Por lo tanto: No tiene distribución normal

Considerando que las dos variables son de tipo ordinal. Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 18: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 1

		Satisfacción del consumidor	Rotación de personal
Satisfacción del consumidor	Coefficiente de correlación	1,000	,982**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	148	148
Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,982**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	148	148

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

De acuerdo con la tabla de valores de Rho Spearman Tabla 16: Tabla de valores de Rho Spearman

De la Tabla 18: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 1 se determina que el coeficiente de correlación es de .982 que representa una correlación muy alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Conclusión estadística:

Si existe una correlación muy alta de 0.982 entre satisfacción del colaborador y rotación de personal. Donde a mayor satisfacción del colaborador, mayor reducción de rotación de personal se tendrá.

5.3.3. Prueba de Hipótesis Específicas 2

Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: Las capacitaciones a los colaboradores no mejoran en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio del año 2019

H1: Las capacitaciones a los colaboradores mejoran en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio del año 2019

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogorov – Smirnov porque la muestra está compuesta por 148 colaboradores.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción sobre las capacitaciones	,362	148	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 19: Resultados pruebas de normalidad para hipótesis específica 2

Variable: p valor = $0.000 < \alpha = 0.05$ Por lo tanto: No tiene distribución normal

Considerando que las dos variables son de tipo ordinal. Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 20: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 2

		Satisfacción sobre las capacitaciones	Rotación de personal
Satisfacción sobre las capacitaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,867**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	148	148
Rotación de personal	Coeficiente de correlación	,867**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	148	148

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

De acuerdo con la tabla de valores de Rho Spearman Tabla 16: Tabla de valores de Rho Spearman

De la Tabla 20: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 2 se determina que el coeficiente de correlación es de .867 que representa una correlación muy alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Conclusión estadística:

Si existe una correlación muy alta de 0.867 entre satisfacción sobre las capacitaciones y rotación de personal. Donde a mayor satisfacción sobre las capacitaciones, mayor reducción de rotación de personal se tendrá.

5.3.4. Prueba de Hipótesis Específicas 3

Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: Las programaciones de horario no incrementan la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio del año 2019.

H1: Las programaciones de horario incrementan la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – julio del año 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogorov – Smirnov porque la muestra está compuesta por 148 colaboradores.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Programación de horarios	,300	148	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 21: Resultados pruebas de normalidad para hipótesis específica 3

Variable: p valor = $0.000 < \alpha = 0.05$ Por lo tanto: No tiene distribución normal

Considerando que las dos variables son de tipo ordinal. Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 22: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 3

		Programación de horarios	Rotación de personal
Programación de horarios	Coefficiente de correlación	1,000	,910**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	148	148
Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,910**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	148	148

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

De acuerdo con la tabla de valores de Rho Spearman Tabla 16: Tabla de valores de Rho Spearman

De la Tabla 22: Resultados de correlación según Rho Spearman para hipótesis específica 3 se determina que el coeficiente de correlación es de .910 que representa una correlación muy alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Conclusión estadística:

Si existe una correlación muy alta de 0.910 entre la programación de horarios y rotación de personal. Donde a mayor satisfacción sobre la programación de horarios, mayor reducción de rotación de personal se tendrá.

5.4. Discusión de resultados

5.4.1. Respecto al Objetivo General

En la presente investigación las variables rotación de personal y cumplimiento de objetivos presentan una correlación muy alta 0.823 Eraszó (2018) en su investigación “La rotación de personal, influye en la calidad del servicio en la empresa Bambos – Pueblo Libre, 2018”, obtuvo una correlación alta de 0.764 entre las variables rotación de personal y calidad de servicio al cliente. La diferencia de 0.059 se puede deber a que la muestra utilizada por Eraszó fue de 70 personas y la presente investigación se realizó sobre una muestra de 148 personas. En esta misma investigación se obtuvo una correlación alta de 0.721 entre las variables rotación de personal y satisfacción del cliente, con lo que demuestra que la rotación de personal sí impacta significativamente en sus objetivos principales que es la calidad del servicio.

Otero y Torres (2016), en su investigación titulada “Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera”, señala que la alta rotación impacta en los resultados de la compañía, porque exige a la empresa redefinir procedimientos que conllevan a gastos financieros.

5.4.2. Respecto al Objetivo Específico 1

Se logró cumplir el objetivo ya que las variables satisfacción del colaborador y rotación de personal presentan una correlación muy alta de 0.982. Delgado (2017), en su investigación sobre el “Impacto del clima organizacional en la rotación de personal” obtuvo una correlación alta de 0.779 entre las variables nivel de satisfacción y su intención de permanencia, sobre una muestra de 68 trabajadores.

La diferencia obtenida de 0.203 se puede deber a que en la presente investigación se utilizó una muestra de 148 colaboradores.

5.4.3. Respecto al Objetivo Específico 2

Se logró cumplir el objetivo ya que las variables satisfacción sobre las capacitaciones y rotación de personal presentan una correlación muy alta de 0.867 Delgado (2017), en su investigación sobre el “Impacto del clima organizacional en la rotación de personal” obtuvo una correlación muy alta 0.831 entre las variables nivel de estudios y la variable reconocimiento – compensación. Jaspe y Santana (2007) en su investigación “Formas de retención de los departamentos de recursos humanos hacia empleados jóvenes del área de atención al cliente”, menciona que las organizaciones exitosas deben enfocarse en desarrollar a su personal, en capacitarlos continuamente.

5.4.4. Respecto al Objetivo Específico 3

Se logró cumplir el objetivo ya que las variables programación de horarios y rotación de personal presentan una correlación muy alta de 0.910. Delgado (2017), en su investigación sobre el “Impacto del clima organizacional en la rotación de personal” obtuvo una correlación muy alta 0.812 entre las variables calidad de vida y rotación de personal, definiendo que los trabajadores buscan cada vez una mejor calidad de vida. Jaspe y Santana (2007) en su investigación “Formas de retención de los departamentos de recursos humanos hacia empleados jóvenes del área de atención al cliente”, menciona que la flexibilidad de horario ha pasado a formar parte de políticas de recursos humanos como herramientas de retención de varias empresas porque han comprendido que los trabajadores no pueden aislar su vida privada y deben cumplir diferentes responsabilidades tanto en el ámbito laboral como personal. Perez Aguinaga (2013), en su investigación “Propuesta

para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo” en una de sus conclusiones menciona que una de las causas que generan la rotación de personal en la empresa es el no cumplimiento de los horarios de trabajo.

Conclusiones

1. Como primera conclusión al analizar la correlación entre las variables rotación de personal y cumplimiento de los objetivos, tiene una correlación muy alta de 0.823 y el p valor es igual a 0.000 se rechaza H_0 y se acepta la H_1 . Es decir, a mayor rotación de personal mayor es el impacto en el cumplimiento de los objetivos.
2. En lo que respecta a la variable rotación de personal y su dimensión satisfacción del colaborador, existe un 48.6% que se encuentra satisfecho, es decir tiene un grado de conformidad positivo con respecto a su entorno laboral y condiciones de trabajo. Sin embargo, existe un fuerte porcentaje que se encuentra en el grupo de indecisos y no satisfechos, que puedan convertirse en fuga labora o rotación de personal. En la dimensión satisfacción sobre las capacitaciones, el 58.8% se encuentra satisfecho sobre las capacitaciones que recibe, teniendo de lado un fuerte porcentaje para trabajar sobre la satisfacción de las capacitaciones. En la dimensión programación de horarios un grupo similar del 58.1% considera que la programación de horarios es correcta.
3. En lo que respecta a la variable cumplimiento de objetivos el 43.9% de los encuestados concuerdan que la rotación de personal influye en el cumplimiento de objetivos, seguido del grupo de indecisos conformado por un 51.4%.
4. Se puede dar como resultado que a mayor rotación de personal mayor impacto en el cumplimiento de los objetivos en términos de deficiencia.

Recomendaciones

1. Como primera recomendación sería diseñar estrategias de retención de personal para que retengan el talento que consideren pertinente. Uno de los problemas más grandes que encuentran es que cuando la persona se retira del trabajo se lleva consigo toda la experiencia y know how que toma tiempo aprender.
2. Reforzar la estrategia de selección de personal, un ejemplo de ello es SODIMAC ha lanzado la campaña para contratar adultos mayores con la intención de minimizar la rotación de personal, considera que las personas mayores a 50 años se fidelizan más con el puesto de trabajo.
3. Revisar la programación de horarios para que el personal pueda tener equilibrio familiar y laboral.
4. Cuidar el entorno laboral, El colaborador se puede fidelizar más con la empresa si se siente en un lugar física y emocionalmente amigable. Por ello muchas grandes empresas están optando por habilitar ambientes colaborativos y romper con los esquemas de oficinas cerradas, con la finalidad que se sienta mayor trabajo en equipo, compañerismo, cercanía entre las posiciones de trabajo y jerarquía plana.

Referencias

- Álvarez, M (2012). “100 simples ideas para vender más en tu tienda. Factores claves de éxito comercial en retail”. España, Ed. Profit.
- Chiavenato, I (2000). “Administración de recursos humanos”. 5ª ed. México. Ed. Mc Graw Hill Education.
- Cruz Velazco, J (2018). “La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales”. Volumen 45, Revista Pensamiento & Gestión, Colombia.
- Delgado et, al (2017). “Impacto del clima organizacional en la rotación de personal”. Universidad Autónoma de California, México D.F.
- Eraso Aldea, K (2018). “La rotación de personal, influye en la calidad del servicio en la empresa Bombos – Pueblo Libre, 2018”. Universidad César Vallejo, Perú.
- ESAN. (mayo 2015) Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/importancia-capital-humano-para-exito-negocios/>
- Espinoza E. (2013). “Rotación de personal en una empresa de retail de Arequipa en el periodo enero setiembre 2012”. Universidad Nacional de San Agustín, Perú.
- Flores, R. & Madero, S. (2012). “Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia”. Volumen 22. Acta

Universitaria, 22(2), 24-31. Universidad de Guanajuato. México.
Recuperado
de <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/363/322>

Gallegos, W & Justo, O (2013). “Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo”. Volumen 15. Ciencia & Trabajo. Universidad Católica de San Pablo. Chile.
Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000200002&lang=es

Gestión (setiembre 2018). Management & empleo. “Movilidad laboral es mayor en personas de 25 y 30 años, según GRM”. Recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/movilidad-laboral-mayor-personas-25-30-anos-grm-244375-noticia/>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. 5ª ed. México: Mc Graw Hill Education.

Herrera, H. (2008). “Elementos que inciden en la rotación de personal de una organización de autoservicio”. Tesis de licenciatura. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México. Recuperado de: en:
<http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/1067/1/ELEMENTOSQUEINCIDENENLAROTACIONDEPERSONALDEUNAORGANIZACIONDEAUTOSERVICIO.pdf>

- Jaspe y Santana (2007). “Formas de retención de los departamentos de recursos humanos hacia empleados jóvenes del área de atención al cliente”. Caracas.
- La República (junio 2019). Sección economía. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/1479729-empresas-peruanas-presentan-mayor-rotacion-laboral-latinoamerica/>
- Otero Tavera, Mayra & Torres Canchanya, Karina (2016). “Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera”. Universidad del Pacífico, Lima – Perú.
- Paredes, M (2011). Rotación del personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala. Tesis. Universidad Panamericana. Guatemala.
- Perez Aguinaga (2013). “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Reyes, A (2005). “Administración por objetivos”. Editorial Limusa México
- Rodriguez Padrón, L (diciembre 2012). “Rotación de personal, barrera para una planeación estratégica efectiva”. Volumen 32, revista Cienciacierta, 33-37. Universidad Autónoma de Coahuila. México.
- Santillán, N & Venegas, P. (2019). Guía para la redacción académica y de investigación de la Facultad de Ciencias de la Empresa. Huancayo: Universidad Continental. Perú.

Apéndices

Apéndice A: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Rotación de personal	Chiavenato (2000) lo define como la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y retiros, y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en un determinado periodo.	Satisfacción del colaborador	Satisfacción sueldo	¿Considera que su posición es justamente remunerada?	Ordinal
			Escala de respuesta (escala Likert):	¿Considera que se paga un bono justo?	
			1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no 4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones 5- Se cumple totalmente SIEMPRE	¿Consideras que los beneficios sociales que se pagan son los adecuados?	
			Satisfacción con la empresa	¿Consideras que todos tienen la oportunidad de recibir una bonificación?	
			Escala de respuesta (escala Likert):	¿Consideras que tu trabajo es importante y genera un impacto positivo en la organización?	
			1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple	¿Te visualizas trabajando en esta empresa por mucho tiempo?	

			<p>3- A veces se cumple a veces no</p> <p>4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones</p> <p>5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	<p>¿Te sientes orgulloso de pertenecer a esta gran empresa?</p> <p>¿Recomendarías SODIMAC a tus amigos como un lugar para trabajar?</p>	
			<p>Satisfacción con su jefe</p> <p>Escala de respuesta (escala Likert):</p> <p>1- NO se cumple</p> <p>2- Muy rara vez se cumple</p> <p>3- A veces se cumple a veces no</p> <p>4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones</p> <p>5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	<p>¿Consideras que los jefes son accesibles?</p>	Ordinal
				<p>¿Consideras que los jefes son coherentes en sus acciones con sus comunicaciones?</p>	
				<p>¿Consideras que tu jefe te trata de manera justa?</p>	
		Capacitaciones	<p>Nivel de capacitaciones por área</p> <p>Escala de respuesta (escala Likert):</p> <p>1- NO se cumple</p> <p>2- Muy rara vez se cumple</p>	<p>¿Considera que la cantidad de capacitaciones recibidas son suficientes?</p> <p>¿Considera que las capacitaciones ayudarían a disminuir la rotación de personal?</p>	Ordinal

			<p>3- A veces se cumple a veces no</p> <p>4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones</p> <p>5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	¿Considera que las capacitaciones que se imparten son beneficiosas?	
		Programación de horarios	<p>Nivel de eficiencia en las programaciones de horarios</p> <p>Escala de respuesta (escala Likert):</p> <p>1- NO se cumple</p> <p>2- Muy rara vez se cumple</p> <p>3- A veces se cumple a veces no</p> <p>4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones</p> <p>5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	<p>¿Considera que la programación de turnos es democrática?</p> <p>¿Se toma en cuenta sus necesidades o solicitudes de horarios al momento de la programación de trabajo?</p> <p>¿Consideras que la distribución del personal en los turnos es el adecuado?</p> <p>¿Se encuentra satisfecho con el horario que le asignan?</p> <p>¿Considera que los cambios de horarios afectan en la rotación de personal?</p>	Ordinal
Cumplimiento de objetivos	Es el logro de las metas, que puede conllevar a superar una	Desempeño	Nivel de Eficiencia en el desempeño de funciones	¿En los últimos tres meses ha cumplido con su cuota de venta?	Ordinal

serie de obstáculos y dificultades.		<p>Escala de respuesta (escala Likert):</p> <p>1- NO se cumple</p> <p>2- Muy rara vez se cumple</p> <p>3- A veces se cumple a veces no</p> <p>4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones</p> <p>5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	¿Consideras que los jefes son competentes en el manejo del negocio?
			¿Consideras que las personas son responsables en el cumplimiento de sus funciones?
			¿Consideras que los jefes te brindan una visión adecuada de los objetivos que se buscan?
			¿Los colaboradores tienen el nivel de conocimiento técnico necesario para el puesto?
	Fugas laborales	<p>Impacto de fugas laborales</p> <p>Escala de respuesta (escala Likert):</p> <p>1- NO se cumple</p> <p>2- Muy rara vez se cumple</p> <p>3- A veces se cumple a veces no</p> <p>4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones</p> <p>5- Se cumple totalmente SIEMPRE</p>	¿Las fugas laborales impactan en el cumplimiento de los objetivos?
			¿Consideras que brindar parte de tu tiempo en capacitar al nuevo personal impacta en el cumplimiento de tus funciones?

		Apoyo profesional	Nivel de apoyo profesional Escala de respuesta (escala Likert): 1- NO se cumple 2- Muy rara vez se cumple 3- A veces se cumple a veces no 4- Se cumple en la mayoría de las ocasiones 5- Se cumple totalmente SIEMPRE	¿Consideras que se te brindan las herramientas necesarias para cumplir tus funciones?	
				¿Consideras que las personas están dispuestas a esforzarse más en sus puestos de trabajo?	
				¿Consideras que las personas se preocupan por sus compañeros y se ayudan en el cumplimiento de sus labores?	

Apéndice B: Matriz de consistencia

Causas de la rotación de personal e impacto en el cumplimiento de los objetivos de la tienda SODIMAC del Jockey Plaza.

Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
X...Y	X...Y	X...Y	Independiente	Xo	Enfoque de la Investigación: Cuantitativo
¿Cuáles son las causas de la rotación de personal y cómo influye en el cumplimiento de los objetivos?	Explicar las causas de la rotación de personal e impacto que genera en el cumplimiento de los objetivos en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.	Existe influencia entre la rotación de personal y cumplimiento de objetivos en la empresa SODIMAC, sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio 2019.	X = Rotación de personal Dependiente Y = Cumplimiento de objetivos	-Satisfacción del colaborador -Capacitaciones -Programación de horarios Yo -Desempeño laboral -Fugas laborales -Apoyo profesional	Método de Investigación: Deductivo Tipo de investigación: Correlacional Nivel de investigación: Correlacional y explicativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			

X...Y1	X...Y1	X...Y1
¿Cómo influye la satisfacción del colaborador en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza para el periodo enero – junio del año 2019?	Explicar cómo influye la satisfacción del colaborador para la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.	La satisfacción del colaborador se relaciona significativamente en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.
X...Y2	X...Y2	X...Y2
¿Cuál es la relación de las capacitaciones con la disminución de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019?	Determinar si las capacitaciones contribuyen a disminuir la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.	Las capacitaciones a los colaboradores mejoran en la reducción de la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

Diseño de investigación: No experimental, transeccional, correlacional.

Población:
240 colaboradores de la tienda SODIMAC sede Jockey Plaza.

Muestra:
148 colaboradores, según cálculo de la muestra con el 5% de margen de error y 95% en nivel de confianza.

X...Y3

¿Cuál es la relación de las programaciones de horarios en el incremento de la rotación de personal en la empresa SODIAMC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019?

X...Y3

Determinar si las programaciones de horario incrementan la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

X...Y3

Las programaciones de horario incrementan la rotación de personal en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

Apéndice C: Instrumento de medición - Cuestionario



CUESTIONARIO SOBRE EL IMPACTO DE LA ROTACION DE PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Objetivo: Explicar las causas de la rotación de personal e impacto que genera en el cumplimiento de los objetivos en la empresa SODIMAC sede Jockey Plaza en el periodo enero – junio del año 2019.

Confidencialidad: La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Información general

Sexo : Masculino Femenino

Antigüedad en la empresa:

Menos 6 meses De 6 meses a 1 año De 1 a 2 años De 3 a 5 años Más de 5 años

Edad:

De 18-25 años De 26-34 años De 35 a 44 años De 45 a 54 años Más de 55 años

Instrucciones:

A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

1: No se cumple, 2: Muy rara vez se cumple, 3: A veces se cumple a veces no, 4: Se cumple en la mayoría de las ocasiones, 5: Se cumple totalmente siempre

A	SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR	1	2	3	4	5
1	Considero que mi posición es justamente remunerada					
2	Considero que se me paga un bono justo					
3	Considero que los beneficios sociales que se me pagan son los adecuados					
4	Considero que todos tenemos la oportunidad de recibir una bonificación					

5	Considero que mi trabajo es importante y genero un impacto positivo en la empresa.					
6	Me veo trabajando en esta empresa por mucho tiempo.					
7	Me siento orgulloso de pertenecer a esta gran empresa.					
8	Recomiendo a SODIMAC a mis amigos como un buen lugar para trabajar.					
9	Considero que mi jefe es accesible y puedo conversar con él /ella.					
10	Considero que mi jefe es coherente entre lo que comunica y cómo actúa.					
11	Considero que mi jefe me trata de manera justa.					

B	SATISFACCION SOBRE LAS CAPACITACIONES	1	2	3	4	5
1	Considero que las capacitaciones que recibo son suficientes.					
2	Considero que las capacitaciones que se dictan ayudan a reducir la rotación de personal.					
3	Considero que las capacitaciones que se dictan son beneficiosas para mi trabajo.					

C	PROGRAMACIÓN DE HORARIOS	1	2	3	4	5
1	Considero que la programación de horarios es democrática.					
2	Para la programación de horarios toman en cuenta mis necesidades y solicitudes para atender asuntos personales de importancia.					
3	Considero que la distribución de personal por turnos es el adecuado.					
4	Me encuentro satisfecho con el horario que me asignan					
5	Considero que los horarios rotativos afectan la rotación de personal.					

D	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
1	En los últimos tres meses he cumplido con la cuota de venta					
2	Considero que los jefes son competentes en el manejo del negocio					
3	Considero que los colaboradores son responsables en el cumplimiento de sus funciones.					
4	Considero que mi jefe me brinda una visión adecuada para el cumplimiento de los objetivos.					
5	Considero que los colaboradores tienen el conocimiento técnico necesario para el puesto.					


E	PERCEPCIÓN IMPACTO DE LAS FUGAS LABORALES	1	2	3	4	5
1	Considero que las fugas laborales impactan en el cumplimiento de los objetivos.					
2	Considero que brindar parte de mi tiempo en capacitar al nuevo personal impacta en el cumplimiento de mis funciones.					

F	APOYO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
1	Considero que me brindan las herramientas necesarias para cumplir con mis funciones.					
2	Considero que los colaboradores están dispuestos a esforzarse más en sus puestos de trabajo.					
3	Considero que los colaboradores se preocupan por sus compañeros y se ayudan en el cumplimiento de sus funciones					

Gracias por su colaboración.

Apéndice D: Fichas de expertos

Ficha de experto Paolo Condor



**Universidad
Continental**

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

1.1. Apellidos y nombres del Experto: Condor Boyd, Paolo Christian

1.2. Grado académico / mención : Licenciado en Administración

1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 41993885 / 986660459

1.4. Cargo e institución donde labora: Coordinador de Control de Gestión / TMH S.A.

1.5. Autor(es) del instrumento : Cathy Beatriz, Maico Ysa

1.6. Lugar y fecha : Lima 29/11/2019

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C

Coeficiente de validez = $\frac{1xA + 3xB + 5xC}{50} = \dots$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

4. Recomendaciones

El cuestionario siempre debe pasar por revisión ortográfica.

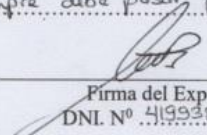


 Firma del Experto
 DNI. N° 41993885

Figura 41: Ficha de experto Paolo Condor – Coordinador control de gestión – TMH – SODIMAC

Ficha de experto: Jorge Maio



**Universidad
Continental**

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

1.1. Apellidos y nombres del Experto: MAIO YSA, JORGE FERNANDO

1.2. Grado académico / mención : INGENIERO ELECTRÓNICO / MAESTRIA INNOVACIÓN

1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 09535068 / 989309550

1.4. Cargo e institución donde labora: 3F INGENIERIA SAC - GERENTE OPERACIONES

1.5. Autor(es) del instrumento : JORGE MAIO YSA

1.6. Lugar y fecha : LIMA 27/11/19

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		X	
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
		0	4	6

Coefficiente de validez $= \frac{1x A + 3x B + 5x C}{50} = 0.84$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones


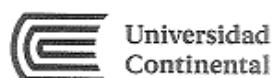

 Firma del Experto
 DNI N° 09535068

Figura 42: Ficha de experto Jorge Maio – Gerente de Operaciones – 3F Ingeniería SAC

Ficha de experto: Camilo Saenz



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: ...Saenz Sanchez Camilo.....
 1.2. Grado académico / mención :Bachiller.....
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : ...40599957 /989424645
 1.4. Cargo e institución donde labora: ... Sub Gerente Administrativo /Tiendas de Mejoramiento del Hogar (SODIMAC PERÚ).
 1.5. Autor(es) del instrumento :Caty Beatriz Maio Ysa.....
 1.6. Lugar y fecha : ...Lima - Surco / 27/11/2019.....

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
		0	3	5

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{0 + 9 + 25}{50} = 0,88$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones

.....


 Firma del Experto
 DNI N° ...40599957

Figura 43: Ficha de experto Camilo Saenz – Subgerente administrativo – TMH - SODIMAC

Apéndice E: Evidencia fotográfica

Programaciones de horarios



Resultados – objetivos por áreas



Entrevista con el Subgerente administrativo de la tienda

