

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TRABAJO ACADÉMICO**

---

**“FACTORES DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA  
PÍDELO – HUÁNUCO, 2021”**

---

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR: Ascaño Lopez, Keyson Gheresi**

**ASESORA: Ventura Crispin, Erica Luz**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( X )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad Social empresarial

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** ( 2020 )

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Grado académico de bachiller en administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73359505

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42528501

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación psicológica educativa

Código ORCID: 0000-0002-6595-8346

# H

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **8:45 a.m. 11 del mes de febrero del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López **(Presidente)**

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang **(Secretaria)**

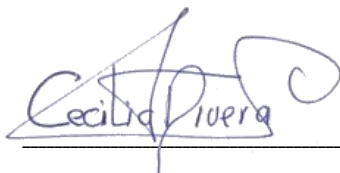
Mtra. Diana Huerto Orizano **(Vocal)**

Nombrados mediante la Resolución N° N° 028-2021- CF-FCEMP-UDH, para evaluar el trabajo de investigación intitulado **“FACTORES DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA PÍDELO – HUÁNUCO, 2021”**, presentado por el (los) egresados (s) **ASCAÑO LOPEZ, Keyson Ghersi**; para optar el **Grado de Bachiller en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADO** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las **9:20 a.m.** horas del día **11 del mes de febrero del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



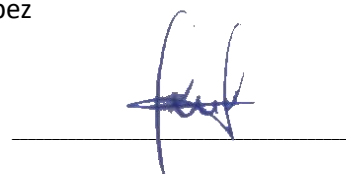
Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López

**PRESIDENTE**



Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang

**SECRETARIA**



Mtra. Diana Huerto Orizano

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Se lo dedico a mi familia por ser el principal motor y motivo para intentar ser mejor persona y estar encaminado para forjarme como profesional, a mis hermanos Jharumi y Valentino, por enseñarme el amor más puro y sincero.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia deseo agradecer a la Universidad de Huánuco, por haber sido institución primordial en la formación de mi vida universitaria, por las facilidades que nos brindaron para acceder a una buena calidad de enseñanza, y a los docentes que nos brindan sus experiencias y enseñanzas.

Un agradecimiento especial a mi asesora Lic. Ventura Crispin, Erica Luz, por haber asumido la función tan importante de guía en la preparación de este informe.

De la misma manera también expreso mi agradecimiento hacia la empresa Pídelo Delivery, Huánuco, por brindarme las facilidades necesarias para poder llevar a cabo esta investigación en dicha empresa.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
CAPÍTULO I:.....	14
MARCO TEÓRICO .....	14
1.1 ANTECEDENTES.....	14
1.1.1 ANTECEDENTE INTERNACIONAL:.....	14
1.1.2 ANTECEDENTE NACIONAL .....	14
1.1.3 ANTECEDENTE LOCAL .....	15
1.2 BASES TEÓRICAS.....	16
1.2.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL .....	18
1.2.2 ANÁLISIS DEMOGRÁFICO DE PERSONAL.....	18
1.2.3 DIMENSIONES DE ROTACIÓN DE PERSONAL .....	20
1.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	20
1.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	23
CAPÍTULO II:.....	24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1 ENFOQUE .....	24
2.1.1 ALCANCE O NIVEL .....	24
2.2 DISEÑO .....	24
2.3 POBLACIÓN.....	24
2.4 MUESTRA .....	25
2.5 TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....	25

CAPÍTULO III:.....	26
RESULTADOS.....	26
3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	26
CONCLUSIONES .....	44
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 ¿LE AGRADA A USTED SU SUELDO?.....	26
TABLA N° 02 ¿LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA SON BUENAS? .....	27
TABLA N° 03 ¿CUÁNDO HACES UN BUEN TRABAJO, RECIBES ALGUNA COMPENSACIÓN ECONÓMICA? .....	28
TABLA N° 04 ¿RECIBES FELICITACIONES O MENSAJES SIMILARES A MENUDO? .....	29
TABLA N° 05 ¿TIENES LAS HERRAMIENTAS (CAJAS PARA DELIVERY, DINERO PARA HACER LAS COMPRAS, COMBUSTIBLE, PROTECTORES) PARA HACER TUS LABORES?.....	30
TABLA N° 06 ¿TE DAN LAS FACILIDADES CUANDO SOLICITAS (DIRECCIONES, REFERENCIAS, O SI LES FALTA ALGO QUE SE LE PASE A LA EMPRESA) ALGO A LA EMPRESA? .....	31
TABLA N° 07 ¿SE IDENTIFICA CON LA EMPRESA?.....	32
TABLA N° 08 ¿SI OTRA EMPRESA LO LLAMA CON LAS MISMAS CONDICIONES, Y EL MISMO RUBRO, ACEPTARÍA?.....	33
TABLA N° 09 ¿SU JEFE LE EXPLICA SUS LABORES? .....	34
TABLA N° 10 ¿CONSIDERAS A TU JEFE COMO UN LÍDER (COMUNICATIVO, ASERTIVO, EMPÁTICO)? .....	35
TABLA N° 11 ¿SU JEFE SUELE HACER REUNIONES PARA EXPRESARSE A MENUDO?.....	36
TABLA N° 12 ¿SIENTE QUE SU JEFE LE ESCUCHA CUANDO LE COMENTAS ALGO?.....	37
TABLA N° 13 ¿SE SIENTE SEGURO Y ESTABLE EN SU TRABAJO? ....	38
TABLA N° 14 ¿CREE QUE LA EMPRESA RECONOCE SU TRABAJO?..	39
TABLA N° 15 ¿ERES UNA PERSONA EXTROVERTIDA O SE LE HACE FÁCIL RELACIONARSE?.....	40
TABLA N° 16 ¿SE LLEVA BIEN CON TODOS LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA? .....	41
TABLA N° 17 ¿SE SIENTE ORGULLOSO DE TRABAJAR EN PÍDELO? .	42
TABLA N° 18 ¿SIENTE QUE SU LUGAR DE TRABAJO ES AGRADABLE? .....	43



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 ¿LE AGRADA A USTED SU SUELDO?.....	26
GRÁFICO N° 02 ¿LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA SON BUENAS? .	27
GRÁFICO N° 03 ¿CUÁNDO HACES UN BUEN TRABAJO, RECIBES ALGUNA COMPENSACIÓN ECONÓMICA?.....	28
GRÁFICO N° 04 ¿RECIBES FELICITACIONES O MENSAJES SIMILARES A MENUDO? .....	29
GRÁFICO N° 05 ¿TIENES LAS HERRAMIENTAS (CAJAS PARA DELIVERY, DINERO PARA HACER LAS COMPRAS, COMBUSTIBLE, PROTECTORES) PARA HACER TUS LABORES?.....	30
GRÁFICO N° 06 ¿TE DAN LAS FACILIDADES CUANDO SOLICITAS (DIRECCIONES, REFERENCIAS, O SI LES FALTA ALGO QUE SE LE PASE A LA EMPRESA) ALGO A LA EMPRESA? .....	31
GRÁFICO N° 07 ¿SE IDENTIFICA CON LA EMPRESA? .....	32
GRÁFICO N° 08 ¿SI OTRA EMPRESA LO LLAMA CON LAS MISMAS CONDICIONES, Y EL MISMO RUBRO, ACEPTARÍA?.....	33
GRÁFICO N° 09 ¿SU JEFE LE EXPLICA SUS LABORES? .....	34
GRÁFICO N° 10 ¿CONSIDERAS A TU JEFE COMO UN LÍDER (COMUNICATIVO, ASERTIVO, EMPÁTICO)? .....	35
GRÁFICO N° 11 ¿SU JEFE SUELE HACER REUNIONES PARA EXPRESARSE A MENUDO? .....	36
GRÁFICO N° 12 ¿SIENTE QUE SU JEFE LE ESCUCHA CUANDO LE COMENTAS ALGO?.....	37
GRÁFICO N° 13 ¿SE SIENTE SEGURO Y ESTABLE EN SU TRABAJO?.....	38
GRÁFICO N° 14 ¿CREE QUE LA EMPRESA RECONOCE SU TRABAJO? .....	39
GRÁFICO N° 15 ¿ERES UNA PERSONA EXTROVERTIDA O SE LE HACE FÁCIL RELACIONARSE?.....	40
GRÁFICO N° 16 ¿SE LLEVA BIEN CON TODOS LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA? .....	41
GRÁFICO N° 17 ¿SE SIENTE ORGULLOSO DE TRABAJAR EN PÍDELO? .....	42
GRÁFICO N° 18 ¿SIENTE QUE SU LUGAR DE TRABAJO ES AGRADABLE?.....	43

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad investigar sobre La rotación de personal, muchas veces la rotación de personal influye en la productividad de la empresa, y una mala productividad ocasionaría una pérdida económica para la empresa, pero una empresa con una rotación laboral mínima nos traería beneficios como una mayor productividad, no nos estaríamos viendo en la necesidad de capacitar a nuevos trabajadores. La presente investigación tiene como finalidad medir la rotación de personal de la empresa Pídelo Huánuco, y en base a eso redactar recomendaciones óptimas para la empresa.

El informe realizado en dicha investigación tuvo como: Tipo aplicada, también tiene el enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental.

Para conocer más sobre las dimensiones se empleó la técnica de la observación, y de encuestas lo cual se llevó a cabo con su aplicación a una muestra de 16 colaboradores que laboran en Pídelo Delivery Huánuco.

Concluyendo la investigación se plantearon recomendaciones y conclusiones, hacia la empresa, esperando que el dueño de la empresa Pídelo Delivery Huánuco, tome las decisiones más óptimas.

**Palabras clave:** Rotación de personal, productividad.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to investigate the Staff turnover, many times staff turnover influences the productivity of the company, and poor productivity would cause an economic loss for the company, but a company with a Minimum labor turnover would bring us benefits such as higher productivity, we would not be seeing the need to train new workers. The purpose of this research is to measure the turnover of staff at the Pídelo Huánuco company, and based on that to write optimal recommendations for the company.

The report carried out in said research has as: Applied type, it also has a quantitative approach, with a descriptive scope and a non-experimental design.

To learn more about the dimensions, the technique of observation and surveys was used, which was carried out with its application to a sample of 16 employees who work at Pídelo Delivery Huánuco.

Concluding the investigation, recommendations and conclusions were raised towards the company, hoping that the owner of the company Pídelo Delivery Huánuco will make the most optimal decisions.

**Keywords:** Staff turnover, productivity.

## **INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional la rotación de personal aún sigue siendo una problemática, ya que aún no se descubre la “receta” para poder retener a los colaboradores por mucho tiempo, más aún que vivimos en una época donde las personas siempre están buscando experiencias nuevas, esto se da sobre todo en la gente joven que promedia los 20 a 35 años que siempre quieren desafíos nuevos.

En el Capítulo I, se trató el marco teórico, y este a su vez abarca los antecedentes en sus tres niveles internacional, nacional y local, dentro de este capítulo también están las bases teóricas, donde detallamos más sobre la Rotación de Personal, con sus dimensiones.

En el Capítulo II, se desarrolló la Metodología de la Investigación, donde se detalla el enfoque, diseño, alcance, población y por último la muestra.

En el Capítulo III, se abordó sobre los resultados, tanto su presentación y su interpretación.

Se concluyó el informe de investigación, desarrollando las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según LinkedIn, portal de empleo, la rotación de personal es un factor muy importante para las empresas que buscan afianzar el talento, ya sea interno o externo, lo que se busca es lograr los objetivos trazados, y de esa manera mantener la competitividad de la empresa en el mercado. Según un estudio de este mismo portal, el porcentaje de la rotación en el 2017, arrojó un 10,9%, en pocas palabras, uno de cada diez profesionales, suelen cambiarse de empresa, durante el año. Este estudio se destaca en los rubros de tecnología, retail y entretenimiento, siendo estos últimos los que presentan rotación más alta de talento. (LinkedIn, 2018)

En Perú no somos ajenos a la rotación laboral en las empresas, según el portal Al Economista, en el 2019 la rotación de empresas peruanas llegó a un total de 20,7%, siendo prácticamente la quinta parte del total de trabajadores que deciden cambiarse de empresa o renunciar por distintos motivos.

Según Conexión ESAN, En Perú, el índice de rotación laboral es una de las más altas en comparación a los demás países del mismo continente. Se gasta más en contratar a un colaborador, y el proceso de capacitación para cubrir los lugares vacíos, a esto se le incluye el tiempo que se tomará para que se ajuste a su puesto. En la última década, Perú alcanzó un promedio de 20% en rotación de personal, siendo el promedio de la región el 10,9% según Rosana Patricia Vargas, docente del PAE, esto se puede deber al tipo de organización, a la coyuntura del mercado, al rubro, y demás. (Vargas, 2019)

En Huánuco no hay una cifra o un porcentaje exacto sobre la rotación de personal, pero en la empresa Pídelo el índice de rotación es muy alta, debido a que son 20 colaboradores y de manera mensual suelen retirarse de la empresa aproximadamente 5 a 6 colaboradores, lo que le convierte en un 30% del personal total. un colaborador suele renunciar o retirarse al cumplir el mes o en algunos casos antes, son muy pocos que aún continúan laborando para la empresa, esto se debe a diversos factores como la comunicación, algunos colaboradores no suelen comunicar sus molestias.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuáles son los factores que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020?

### **PROBLEMA ESPECÍFICOS**

¿Cuáles son los factores de carácter general que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020?

¿Cuáles son los factores de carácter empresarial que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020?

¿Cuáles son los factores de carácter personal que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020?

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar los factores de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar los factores de carácter general de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020

Determinar los factores de carácter empresarial de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020

Determinar los factores de carácter personal de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

### **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El investigador usó teorías básicas sobre la rotación de personal, que permitieron contrastar la información con las herramientas del proyecto que se aplicarán. De este modo se originó información útil para trabajos posteriores de la misma índole.

## **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El proyecto tuvo por finalidad plantear distintas soluciones a la entidad que le permitieron evitar la alta rotación, y de esta manera que su productividad no se vea afectada.

## **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Se usó la observación para que pudiéramos identificar la problemática de investigación, se usarán las encuestas para adquirir información de la población, en este caso los colaboradores de la empresa Pídelo Delivery.

## **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

Se obtuvo resultados positivos para poder conocer sobre el estado de la rotación de personal y evitar que sea un índice alto, algo que luego la empresa se puede lamentar.

# **CAPÍTULO I:**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 ANTECEDENTES**

#### **1.1.1 ANTECEDENTE INTERNACIONAL:**

(Castillo & Sabando, 2018) En su Tesis “Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017” de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador, ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Para el primer objetivo específico planteado, nos comenta sobre fijar diferentes enfoques teóricos que se relacionan entre variables de productividad y rotación del personal, se determina que durante la investigación se encontraron términos de distintos autores, estos mismos nos sirven para contribuir con el presente trabajo de investigación, nos sirvieron para contrastar entre las variables mencionadas.
- Del mismo modo, al precisar la contrastación entre las variables rotación de personal y productividad, se determinó que la correlación que existe es del 17%, debido a este resultado se podría formar una hipótesis con otras variables que afecten más a la productividad.

#### **1.1.2 ANTECEDENTE NACIONAL**

(Angeles & Oloya, 2019) En su tesis “Gestión del talento Humano y Rotación de Personal en Tiendas EFE – Chimbote, 2019” de la Universidad Cesar Vallejo, Chimbote - Perú, ha llegado a las siguientes conclusiones:

- En el presente trabajo de investigación se precisó que existe suficiente evidencia para declinar la hipótesis planteada  $0.00 < 0.05$ ), en conclusión, afirmamos que la variable de la gestión de talento, tiene efecto sobre la rotación de personal. La correlación de Rho es de 0.752, esto nos quiere decir que



existe una correlación positiva entre la gestión del talento humano y la rotación de personal.

- En tiendas EFE – Chimbote, el 47,5% de los trabajadores encuestados, nos dieron a conocer que la gestión del talento humano es de un nivel medio, mientras que el 12,5% consideró que el nivel del mismo es óptimo. En otros términos, existe una relación negativa en cuanto a los resultados obtenidos, en cuanto a sus dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados, admisión, un nivel bajo, con un 35%; la planificación, con un nivel promedio, con un 37,5%; la compensación en nivel bueno con un 70%; el desarrollo, nivel regular con un 52%; el mantenimiento con un 67,5% y el monitoreo con un nivel regular de 55%.
- Para terminar, se concluyó que hay relación entre las variables de estudio, y del mismo modo con sus dimensiones, donde se obtuvo una relación de  $\rho=0.729$ .

### **1.1.3 ANTECEDENTE LOCAL**

(Cancho, 2017) En su tesis “La Rotación de Personal y la Productividad en la empresa sociedad Minera Corona S.A. – Unidad Yauricocha, 2017” de la Universidad de Huánuco, Huánuco, ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La presente tesis, busca medir la incidencia que presente la rotación de personal sobre la productividad. Donde se concluye que el valor de significancia es igual a 0,341. Lo cual al ser mayor a 0.5, se acepta la hipótesis nula, concluyendo que la rotación de personal incide de manera significativa en la productividad de la empresa, existiendo una correlación negativa muy baja inversa de -0,060. Lo que nos da paso a comprobar la hipótesis nula.
- La incidencia de la rotación voluntaria en la productividad en la empresa, la hipótesis específica aclara que la rotación voluntaria incide de manera significativa en la productividad.

Con un valor de significancia de 0,341, al ser mayor a 0.05 se aprueba la hipótesis nula.

- Corroborar la incidencia de la dimensión de rotación involuntaria sobre la productividad en la empresa fue uno de los objetivos específicos de la tesis. Donde se llegó a la conclusión que hay una significancia con un valor de 0,764, que al ser mayor a 0.05 se aprueba la hipótesis nula.

## **1.2 BASES TEÓRICAS**

### **Concepto:**

Monsálvez (2018) nos dice que la rotación de personal se considera importante en el sector empresarial. Nos habla sobre la posición que se encuentra el colaborador dentro de una organización, sobre todo cuando suelen retirarse dentro de un corto periodo de haber laborado. Dentro de la organización hay áreas que pasan por esto de manera muy recurrente, eso se puede deber a varios factores, puede ser: porque son cambiados de puesto, encuentran mejores ofertas laborales, entre otros. Algunas empresas suelen pasar por alto, debido a que son puestos fáciles de cubrir, o son puestos creados para que duren poco tiempo, como apoyo. Sin embargo, también hay empresas que se demoran en cubrir esos puestos debido a que asumir esos cargos se requiere de mucha capacitación y mucho tiempo, lo que para la empresa se transforma en gasto, en caso el colaborador renuncie en un corto tiempo o inversión si el colaborador mantiene su puesto. Sea cualquiera de los dos lo que las empresas buscan es retener el mayor tiempo posible a sus colaboradores, de este modo no se ven afectados en su productividad, suelen querer saber el porqué de la rotación de personal.

Coll (2018) nos dice que la Rotación de personal es el transcurso en el cual uno o varios colaboradores suelen dejar la empresa, o son remplazados. Este proceso se debe a salidas tales como la jubilación o fallecimiento de alguno de los colaboradores, en algunos casos, simplemente suelen ser despedidos por motivos propios de la empresa. A los trabajadores contratados se les suele conocer como entradas, mientras que los que son despedidos se les considera como salidas. En

otros términos, la rotación de personal quiere decir que hay cambios en los colaboradores dentro de una empresa, la idea principal es que este índice sea muy bajo. También se le considera rotación de personal a los intercambios dentro de la empresa, es decir cuando se suelen mover de área, pero sin salir de la empresa.

Según Riquelme (2018) La definición de rotación de personal, se hace referencia a la rotación de colaboradores dentro de una empresa. Nos indicia que la rotación de personal dentro de la empresa muchas veces se da de manera natural, sin embargo, cuando un trabajador deja la empresa, puede tener ciertos motivos, tales como despido o renuncia por parte del mismo trabajador, cada vez que un trabajador sale de la empresa, aumenta el índice de rotación de personal.

### **Importancia**

Para el portal web Busines, (2017) el factor humano es el capital más importante dentro de las organizaciones, cada colaborador si bien es cierto es distinto a los demás, pero en ellos recae la creatividad, la innovación, la fuerza productiva, también la mejora continua de los procesos internos. Según este portal nos dice que las empresas se deben a sus colaboradores y no viceversa, sin el factor humano, las organizaciones ni siquiera figurarían.

Entendiendo este punto de vista, cabe resaltar que la importancia de la rotación de personal va desde ejecutar una gestión de talento adecuada y brindarles a los colaboradores un ambiente laboral grato, con condiciones contractuales con beneficios para ellos, de esta manera los colaboradores darán lo mejor de sí. A pesar de la importancia de mantener un grato ambiente laboral, no quiere decir que, los colaboradores deben mantenerse siempre en una misma área, o siempre con las mismas funciones, también deben rotar de áreas, ya sea de manera voluntaria o involuntaria, para que los éstos aprendan también sobre las otras áreas de la organización.

En pocas palabras la rotación de personal es una manera de fortalecer la productividad de las organizaciones. Una rotación alta puede causar o

afectar en el rendimiento, la creatividad, o la innovación de proyectos nuevos dentro de los colaboradores.

### 1.2.1 Estructura Funcional

Pídelo Delivery, es manejada por su gerente general, el sr. Javier Pisco, quién a su vez hace la labor de administrador Del mismo modo la empresa cuenta con áreas como la de recursos humanos, área de diseño, la recepcionista y el motorizado, cuenta con un área externa que es el de contaduría.



### 1.2.2 Análisis demográfico de personal

El análisis demográfico de la empresa Pídelo Delivery, son los números de colaboradores que se estima tener para poder ejecutar un buen trabajo en Pídelo.

TABLA N° 01: Número de colaboradores en cada área

Área	N° de Colaboradores
Gerencia General	1
Diseñador	2
Recepcionista	3
Motorizados	14
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Pídelo Delivery

Elaboración: Propia

Sin embargo, durante el lapso junio – noviembre, hubo rotaciones tanto como salidas como ingresos de nuevos colaboradores.

TABLA N° 02 índice de rotación de colaboradores durante junio – noviembre.

Número de Personas al iniciar el periodo	20
Bajas: Despidos o renunciaciones	6
Jubilaciones o defunciones	0
Bajas totales	5
Trabajadores al inicio de año	20
Personas admitidas durante el periodo	6
Trabajadores al finalizar el periodo	15
Índice de rotación de personal	0.25%

Fuente: Pídelo  
Elaboración: Propia

Para calcular el índice de rotación aplicamos la siguiente fórmula

$$\frac{\frac{A+D}{2} \times 100}{PE}$$

A: Admisiones de personal

D: Despidos o bajas de personal

PE: Promedio de trabajadores

Reemplazando la fórmula tendríamos los siguientes resultados:

$$\frac{\frac{6 + 5}{2} \times 100}{20} = 27.5\%$$

Se concluye que La rotación de Personal durante el lapso de Junio – Noviembre es de 27.5%

### **1.2.3 Dimensiones de Rotación de Personal**

Según (Andrade, 2011) Los factores de la Rotación de personal, son las siguientes: Factor General, Factor Empresarial y Factor Personal.

#### **Factor General**

Esta dimensión tiene que ver o se relaciona con los factores externos o acerca de la situación del mercado laboral en la que se encuentra la empresa, características del trabajo y demás.

#### **Factor Empresarial**

Este factor está relacionado a las políticas de la empresa, sobre su misión, visión, las condiciones del trabajo, la capacidad de los jefes.

#### **Factor Personal**

La última dimensión se relación o va más ligada al colaborador, sobre la personalidad de la gente, sus condiciones, su familia, sus hábitos, etc. Cabe resaltar que las personas son distintos mundos por descubrir, pero para poder saber sobre su situación, se pide hacer evaluaciones constantes.

## **1.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1. Retención de personal:** El término retención nos dice que consiste en tratar de alentar a los colaboradores a quedarse en las organizaciones por un tiempo más, para llevar a cabo este proceso se usa ciertas estrategias de retención. (QuestionPro, 2018)
- 2. Retail:** Se refiere a un término en el idioma inglés, que se refiere a “comercio detallado”, en pocas palabras se refiere cuando el producto está listo para vender al consumidor final. (Packlink, 2020)
- 3. Renuncia:** Se le conoce como la decisión del colaborador para separarse de manera voluntaria de la organización a la que pertenece o de su actual trabajo. (Bumeran, 2019)
- 4. Colaborador:** El colaborador viene a ser la persona que desarrolla actividades de manera voluntaria en una organización, un colaborador

no está sujeto a reconocer jefatura superior, por lo general son personas que no tienen dependencias de otras personas. (Cordova, 2019)

5. **Contrastar:** Se refiere a hacer comparaciones entre 2 o más cosas, con el fin de comparar, y no solamente cosas, también puede ser entre personas, situaciones, etc. (Florencia, 2016)
6. **Productividad:** El termino productividad hace referencia a la capacidad de producción de una organización o unidad ejecutora sobre un producto o servicio de insumo, durante un determinado tiempo. (Alvarez, 2019)
7. **Despido:** Es la acción que sucede cuando se extingue el contrato laboral por parte de una organización con uno o varios trabajadores. (SesameTime, 2017)
8. **Innovación:** Es el desarrollo de nuevos productos o de mejorar lo que ya existe, puede ser combinando o satisfaciendo necesidades a los futuros consumidores, buscando el objetivo de tener éxito en el mercado. (Peiró, 2018)
9. **Clima laboral:** El concepto de clima laboral es el ambiente donde se lleva a cabo las actividades del trabajo cotidiano. Un buen ambiente laboral suele influir en la satisfacción de los trabajadores, y éste a su vez influye en la capacidad productiva de la empresa. Una organización con buen ambiente laboral por lo general siempre tiene alta productividad. (Sánchez, 2011)
10. **Motivación:** Se hace referencia a que la motivación consiste en donde el hombre interactúa en la sociedad y alcanza la satisfacción propia, en donde busca o descubre nuevos retos, con la finalidad de demostrar su intelecto. (Galván, 2017)
11. **Comunicación:** Se llama comunicación a la acción de interactuar entre 2 o más personas e intercambiar ideas, en las organizaciones puede ser horizontal donde no se demuestra jerarquía o de manera vertical donde la jerarquía es notoria. (BuenasPrácticas, s.f.)
12. **Rotación de personal:** Cuando un personal sale de la empresa o se le reemplaza se le conoce como salida, cuando se contrata se conoce como entrada, la rotación de personal se considera como el proceso

donde hay entradas y salidas, debido a distintos factores. (Castillero, 2017)

**13. Incidencias:** Son sucesos no esperados durante las actividades laborales que suelen realizarse de manera normal, sus consecuencias podrían ser lesiones o enfermedades temporales en los trabajadores. (Laboral, 2019)

**14. Capacitar:** Son actividades orientadas a un sector en específicos mediante ejercicios didácticos o exposiciones, con la finalidad de aumentar los conocimientos teóricos, mejorar habilidades de los trabajadores de una empresa. (Pérez, 2020)

**15. Organizaciones:** Son un conjunto de personas o sistemas que se enlazan entre sí, con una sola finalidad que es de alcanzar ciertos objetivos, usando distintos tipos de recursos, buscan satisfacer necesidades. (Roldán, 2020)



#### 1.4 Operacionalización de Variables

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Rotación de Personal	Factor General	Económico
		Beneficios
		Clima laboral
	Factor Empresarial	Sentido de Pertenencia
		Liderazgo
		Comunicación
	Factor Personal	Motivación
		Relación
		Realización

## CAPÍTULO II:

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 ENFOQUE

El presente informe tuvo un enfoque cuantitativo, porque se recolectó y analizó los resultados de la misma manera.

El enfoque cuantitativo, quiere decir que hay un orden para poder corroborar ciertos supuestos, es decir se tiene que ir paso a paso sin saltarnos para poder determinar los resultados, seguir el orden es muy importante, evadir algún paso podría traer graves consecuencias o adulterar datos. (Hernández & Mendoza, 2018) (pg 5-6)

##### 2.1.1 Alcance o Nivel

El presente proyecto por ser de manera univariable tuvo un alcance **descriptivo**, lo que busca es describir la variable y sus consecuencias en la empresa elegida.

El alcance descriptivo lo que busca es determinar las características de la población, es decir de las personas que se someterán al análisis de estudio. En pocas palabras, se recopilarán datos sobre aspectos, dimensiones del fenómeno o del problema que se investigará. Et.al, (pg. 108)

#### 2.2 DISEÑO

El presente informe contó con un diseño de tipo no experimental, es decir es un estudio que se realizó sin la necesidad manipular la variable (Rotación de personal) y se observa a los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente ser analizados. Et. Al (pg. 174)

#### 2.3 POBLACIÓN

Se dice población al conjunto de personas que tienen rasgos similares o tienen especificaciones similares, formarán parte de un estudio para poder obtener conclusiones óptimas. Et.al, (pg. 195)

La población comprende 20 colaboradores, de la empresa Pídelo Huánuco, 2020.

## 2.4 MUESTRA

El concepto muestra hace referencia a un subgrupo dentro de una población, o de un universo que se está buscando investigar. Por lo general son unidades representativas dentro de la población de los cuales se recolectará información. Et.al, (pg. 196)

En vista que tenemos una población pequeña (20 colaboradores) se optó por que el tamaño de la muestra sea el mismo número al de la población.

## 2.5 TÉCNICA E INSTRUMENTOS

**Encuesta:** Es una técnica que nos sirve para recopilar información, sobre personas de un determinado tema o diversos temas, son diversos los propósitos de las encuestas, su ejecución se puede llevar a cabo de varias formas, todo dependerá del investigador o la personas que lo desarrollará, y de lo que se pretende obtener mediante esta técnica. (QuestionPRO, 2017)

**Cuestionario:** Un cuestionario es un instrumento en donde se plantean preguntas con la finalidad de obtener información de las personas, lo que busca el cuestionario es recolectar dato de primera mano, al llevar a cabo sobre una determina muestra que son significativas, con los datos obtenidos, se tabulan para posteriormente hacer análisis sobre la investigación que se está llevando a cabo. (Significados, 2021)

### 2.5.1 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

**Cuadros estadísticos:** Son cuadros donde se presentan los datos de manera ordenada, esto para poder tener una lectura más factible y del mismo modo su interpretación. Es la representación de los datos recopilados que posteriormente son analizados.

**Diagramas de barras:** También es los conoce como gráfico de columnas, sirve para representar datos, mediante barras verticales, se reparten de manera proporcional o frecuencial dependiendo del investigador, y representan los valores obtenidos.

**Programa SPSS:** Es un software utilizado por empresas de investigación de mercados y ciencias sociales.

## CAPÍTULO III:

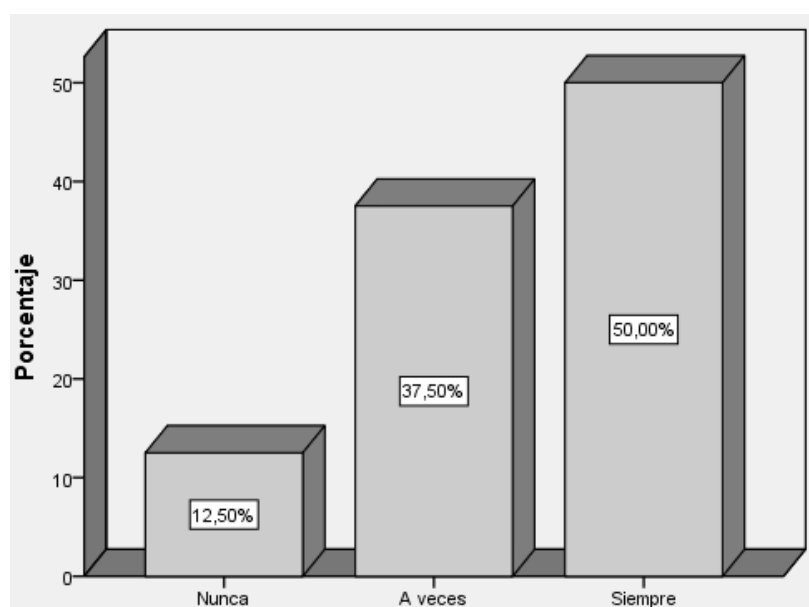
### RESULTADOS

#### 3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**TABLA N° 01 ¿Le agrada a usted su sueldo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	12,5	12,5	12,5
A veces	6	37,5	37,5	50,0
Siempre	8	50,0	50,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 01  
Elaboración: Propia

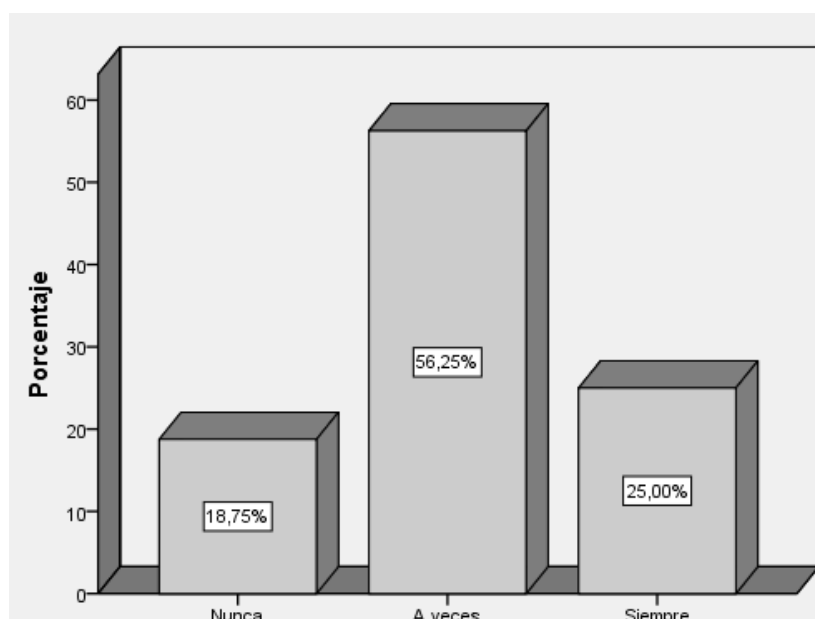
**GRÁFICO N° 01 ¿Le agrada a usted su sueldo?**

**Interpretación:** El 50,00% está de acuerdo con su sueldo, dada que las comisiones que ganan, son muy altas, el 37,50% sólo está de acuerdo a veces, dado que como son comisiones, algunas veces ganan poco, el 12,50% nunca le agrada su sueldo, ya que sienten que las comisiones son muy bajas.

**TABLA N° 02 ¿Los beneficios de la empresa son buenas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	18,8	18,8	18,8
	A veces	9	56,3	56,3	75,0
	Siempre	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 02  
Elaboración: Propia

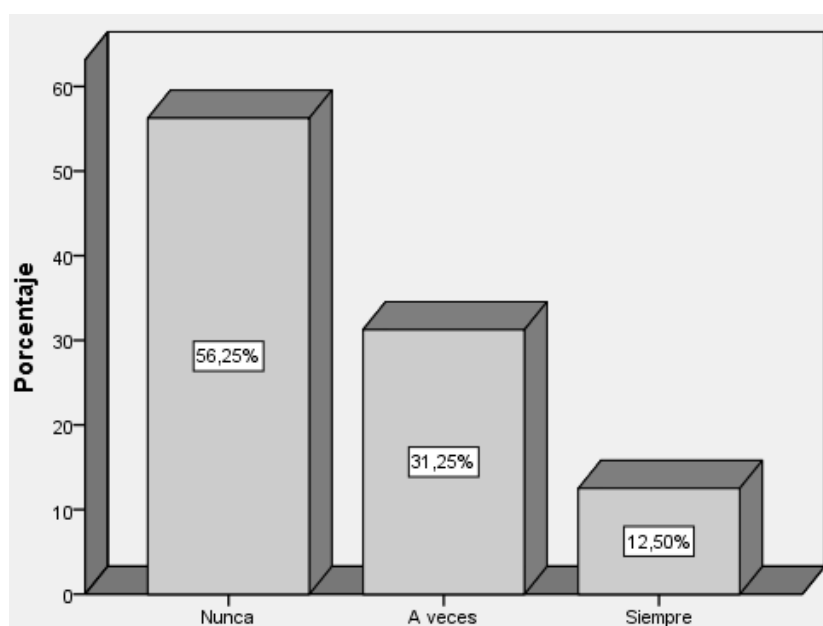
**GRÁFICO N° 02 ¿Los beneficios de la empresa son buenas?**

**Interpretación:** Un 56,25% opina que solo a veces los beneficios de la empresa son buenos, como descuentos en algunos lugares, entre otros, el 25,00% dice que los beneficios que ofrece la empresa son buenos.

**TABLA N° 03 ¿Cuándo haces un buen trabajo, recibes alguna compensación económica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	56,3	56,3	56,3
	A veces	5	31,3	31,3	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 03  
Elaboración: Propia

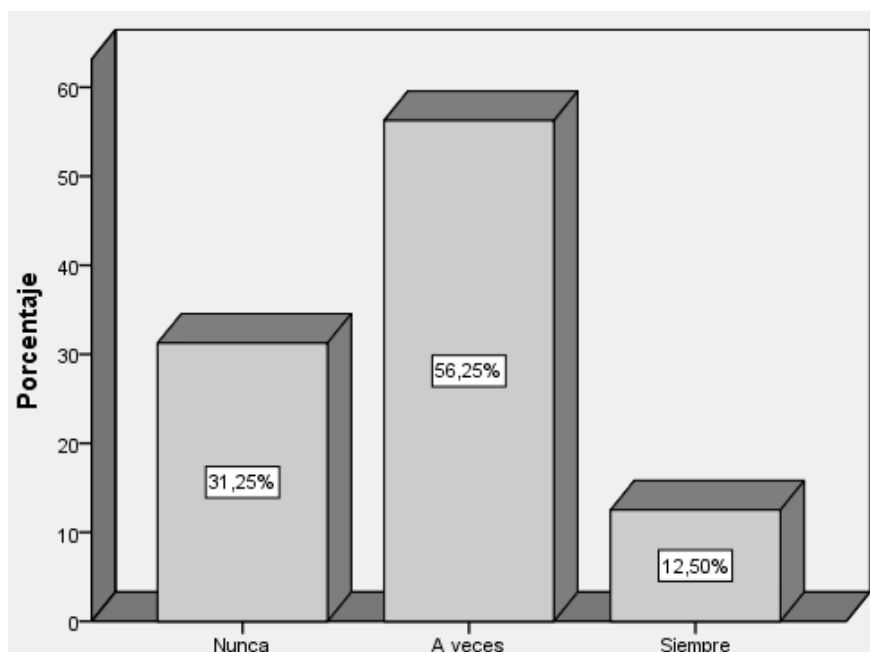
**GRÁFICO N° 03 ¿Cuándo haces un buen trabajo, recibes alguna compensación económica?**

**Interpretación:** Podemos observar que el 56,25% dice que nunca recibe alguna compensación económica cuando suele hacer un buen trabajo, mientras que el 31,25% respondió que solo a veces reciben compensaciones, pero es por parte de los clientes, no de la empresa.

**TABLA N° 04 ¿Recibes felicitaciones o mensajes similares a menudo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	31,3	31,3	31,3
	A veces	9	56,3	56,3	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 04  
Elaboración: Propia

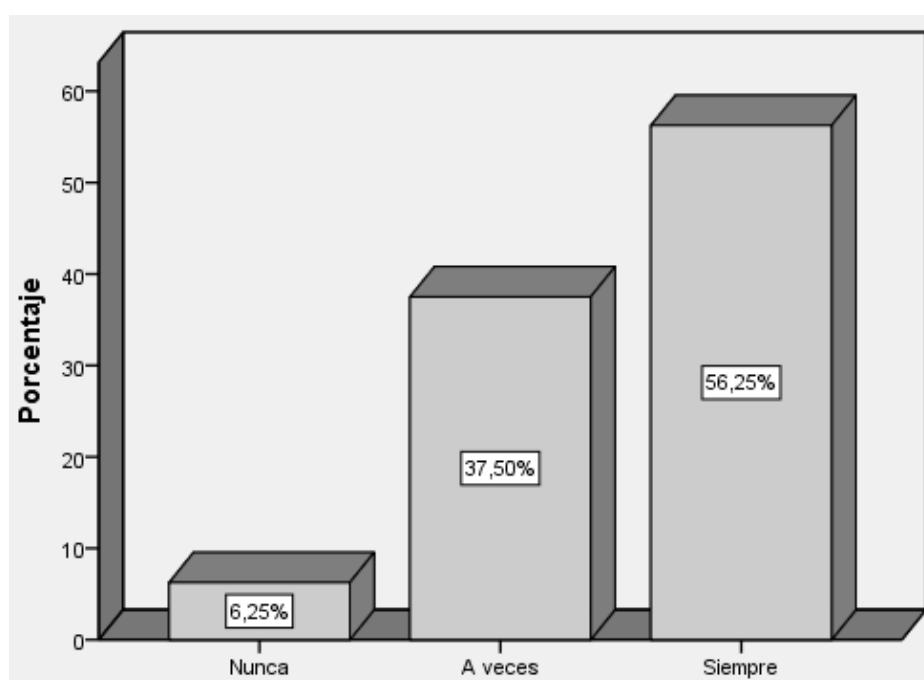
**GRÁFICO N° 04 ¿Recibes felicitaciones o mensajes similares a menudo?**

**Interpretación:** Un 56,25% respondió que solo a veces reciben felicitaciones o mensajes similares por desempeñarse de manera correcta, mientras que el 31,25% nunca recibe una felicitación ni mensajes similares por parte de la empresa.

**TABLA N° 05 ¿Tienes las herramientas (cajas para delivery, dinero para hacer las compras, combustible, protectores) para hacer tus labores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	6	37,5	37,5	43,8
	Siempre	9	56,3	56,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 05  
Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 05 ¿Tienes las herramientas (cajas para delivery, dinero para hacer las compras, combustible, protectores) para hacer tus labores?**

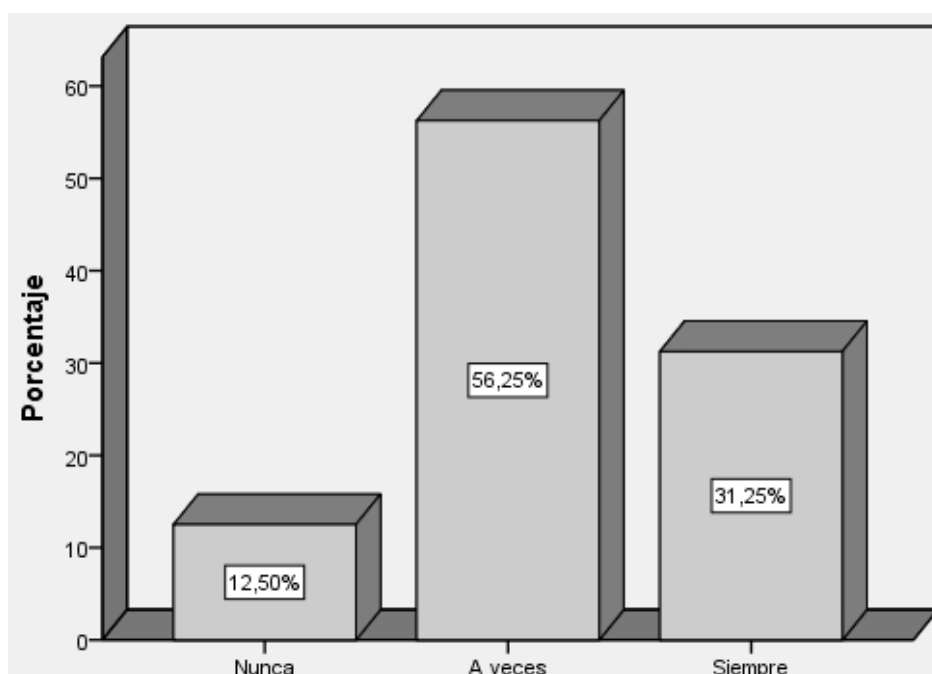
**Interpretación:** Un 56,25% manifiesta que siempre tienen las herramientas para poder realizar sus labores sin inconvenientes, mientras que el 37,50% respondió que solo a veces tienen todo a su disponibilidad, el 6,25% se pronunció con la opción nunca, debido a que siempre le falta alguna herramienta.



**TABLA N° 06 ¿Te dan las facilidades cuando solicitas (direcciones, referencias, o si les falta algo que se le pase a la empresa) algo a la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	9	56,3	56,3	68,8
	Siempre	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 06  
Elaboración: Propia

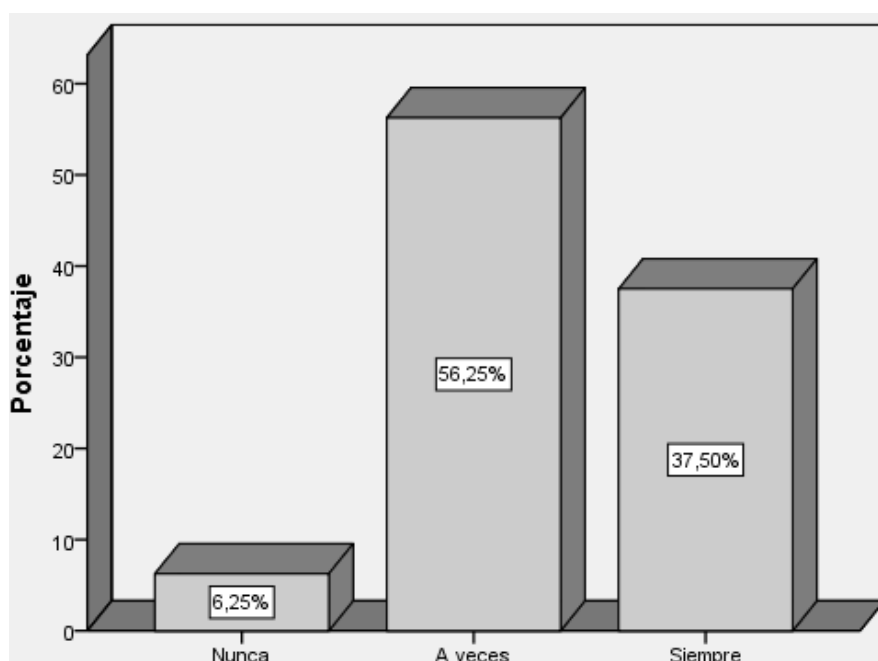
**GRÁFICO N° 06 ¿Te dan las facilidades cuando solicitas (direcciones, referencias, o si les falta algo que se le pase a la empresa) algo a la empresa?**

**Interpretación:** Un 56,25% de la muestra manifiesta que a veces la empresa les da facilidades cuando suelen hacer requerimientos, mientras que el 31,25% dice que la empresa siempre se les da todas las facilidades para poder desempeñarse laboralmente, el 12,50% dice que nunca se les da las facilidades por que toma tiempo o se les olvida dársela a los colaboradores.

**TABLA N° 07 ¿Se identifica con la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	9	56,3	56,3	62,5
	Siempre	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 07  
Elaboración: Propia

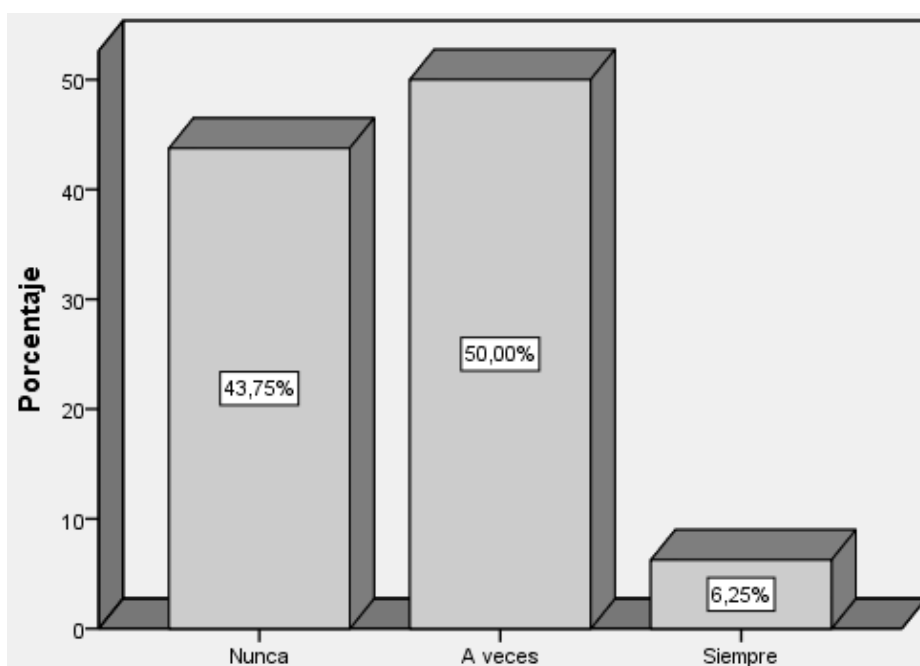
**GRÁFICO N° 07 ¿Se identifica con la empresa?**

**Interpretación:** El 58,25% dice que a veces, y un 37,50% manifiesta que siempre, lo ideal es que el 100% se identifique con la empresa, pero debido a las falencias que aún se presenta, se genera la duda de los colaboradores.

**TABLA N° 08 ¿Si otra empresa lo llama con las mismas condiciones, y el mismo rubro, aceptaría?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	43,8	43,8	43,8
	A veces	8	50,0	50,0	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 07  
Elaboración: Propia

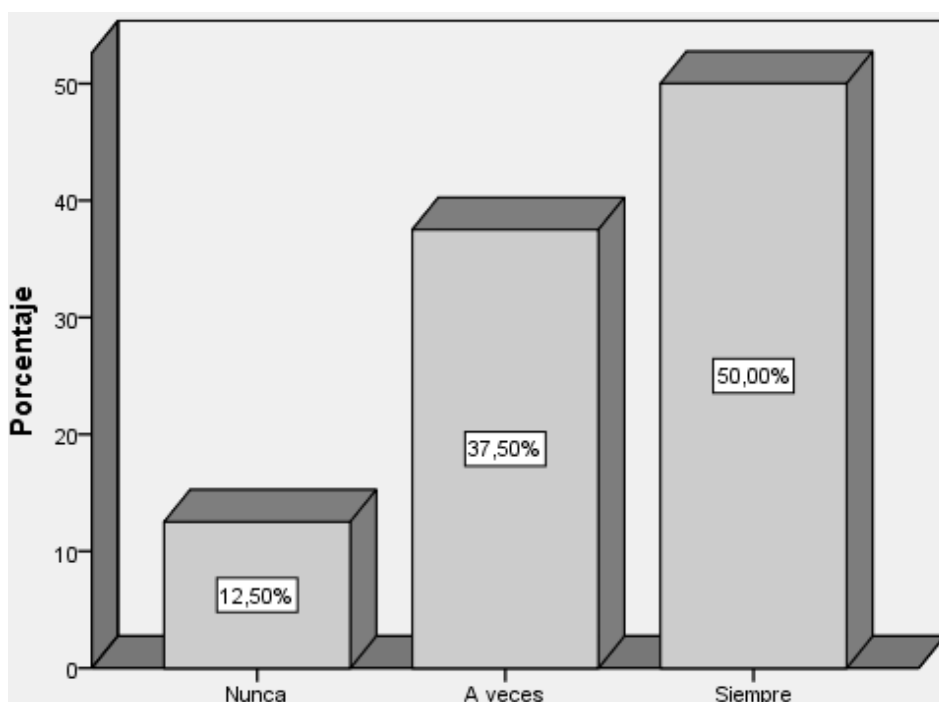
**GRÁFICO N° 08 ¿Si otra empresa lo llama con las mismas condiciones, y el mismo rubro, aceptaría?**

**Interpretación:** Un 50% de la población encuesta respondió con un a veces que si irían a otras empresas, es decir la mitad, también está el 43,75% que respondió nunca, es decir que no irían por nada de la empresa.

**TABLA N° 09 ¿Su jefe le explica sus labores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	6	37,5	37,5	50,0
	Siempre	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 09  
Elaboración: Propia

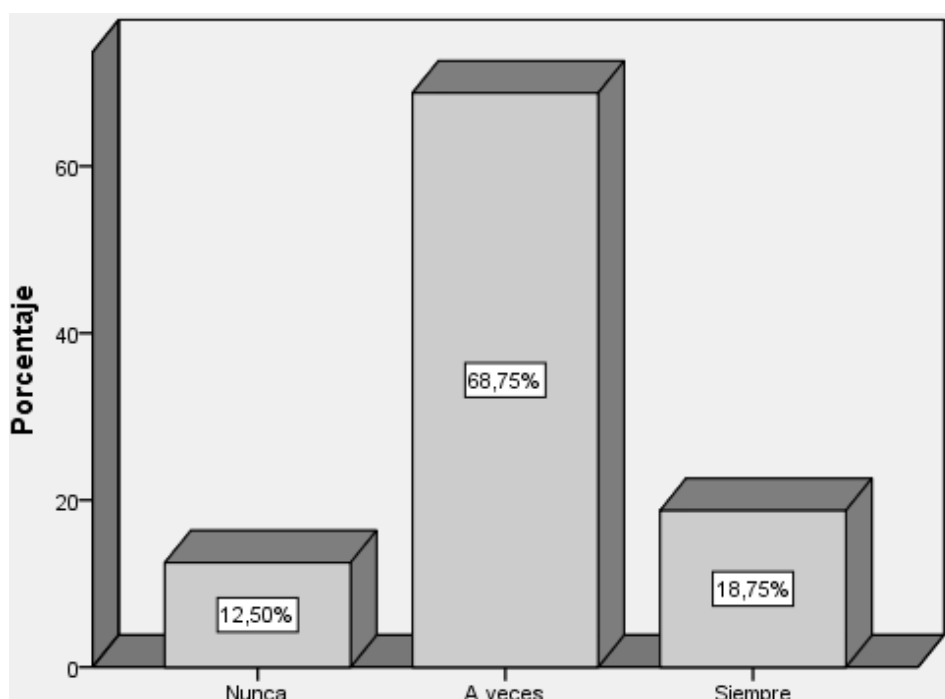
**GRÁFICO N° 09 ¿Su jefe le explica sus labores?**

**Interpretación:** El 50,00% de los colaboradores dicen que, al momento de iniciar a operar en la empresa, el jefe les suele explicar sus labores, mientras que el 37,50% dice que solo a veces se les explica, el 12,50% manifestó que nunca, ya que su única función era hacer la entrega de pedidos.

**TABLA N° 10 ¿Consideras a tu jefe como un líder (comunicativo, asertivo, empático)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	11	68,8	68,8	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 10  
Elaboración: Propia

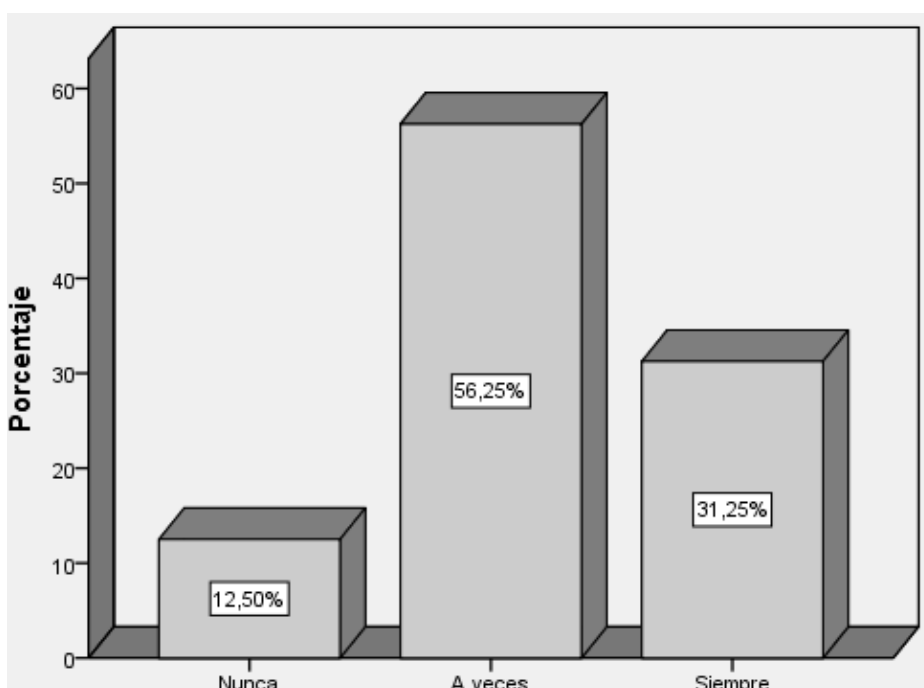
**GRÁFICO N° 10 ¿Consideras a tu jefe como un líder (comunicativo, asertivo, empático)?**

**Interpretación:** El 68,75% de los colaboradores manifiestan que solo a veces consideran un líder a su jefe, debido a que también se encuentra en la formación de serlo, pero hay un 18,75% que lo considera líder siempre.

**TABLA N° 11 ¿Su jefe suele hacer reuniones para expresarse a menudo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	9	56,3	56,3	68,8
	Siempre	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 11  
Elaboración: Propia

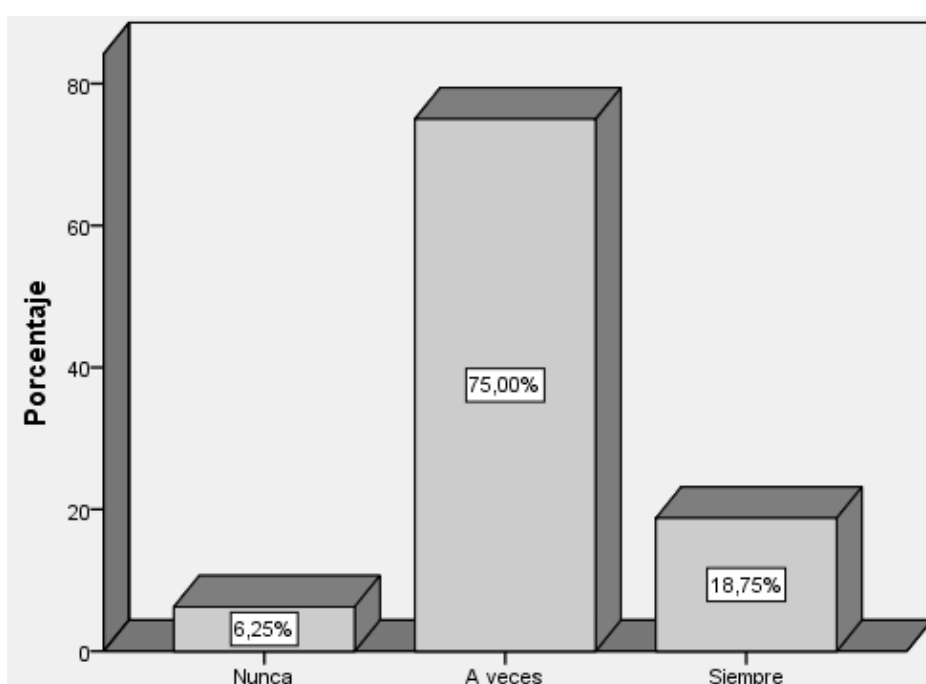
**GRÁFICO N° 11 ¿Su jefe suele hacer reuniones para expresarse a menudo?**

**Interpretación:** El 56,25% respondió que solo a veces su jefe hace reuniones para poder expresarse y conversas con sus colaboradores, el 31,25% manifiesta que siempre hace reuniones, al menos 1 o 2 veces por semana.

**TABLA N° 12 ¿Siente que su jefe le escucha cuando le comentas algo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	12	75,0	75,0	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 12  
Elaboración: Propia

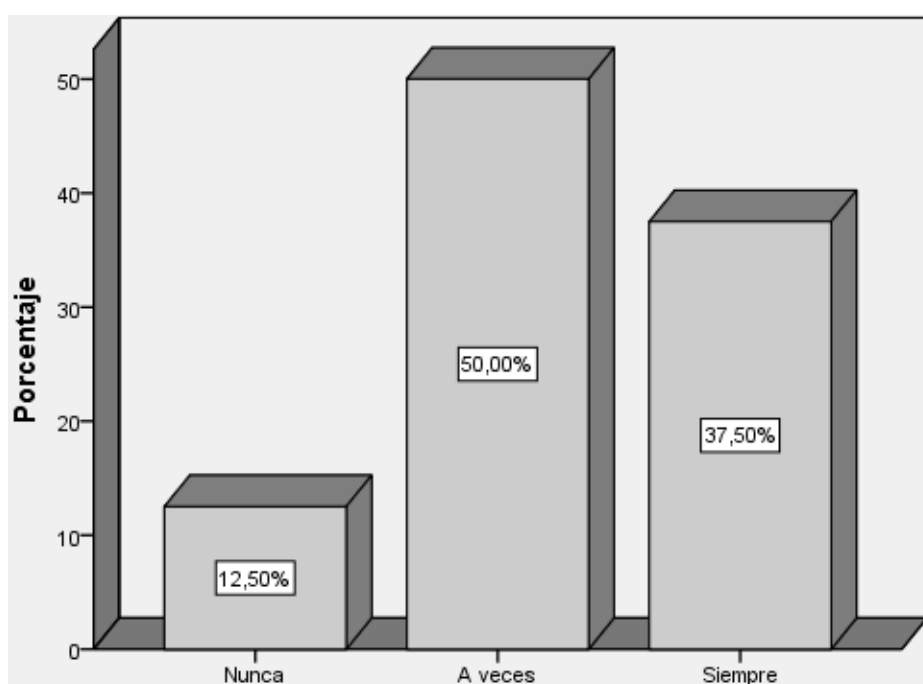
**GRÁFICO N° 12 ¿Siente que su jefe le escucha cuando le comentas algo?**

**Interpretación:** El 75,00% siente que solo a veces su jefe le escucha o presta atención, lo ideal sería que siempre se sientan escuchados, pero este porcentaje solo recae en un 18,75% de colaboradores.

**TABLA N° 13 ¿Se siente seguro y estable en su trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	8	50,0	50,0	62,5
	Siempre	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 13  
Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 13 ¿Se siente seguro y estable en su trabajo?**

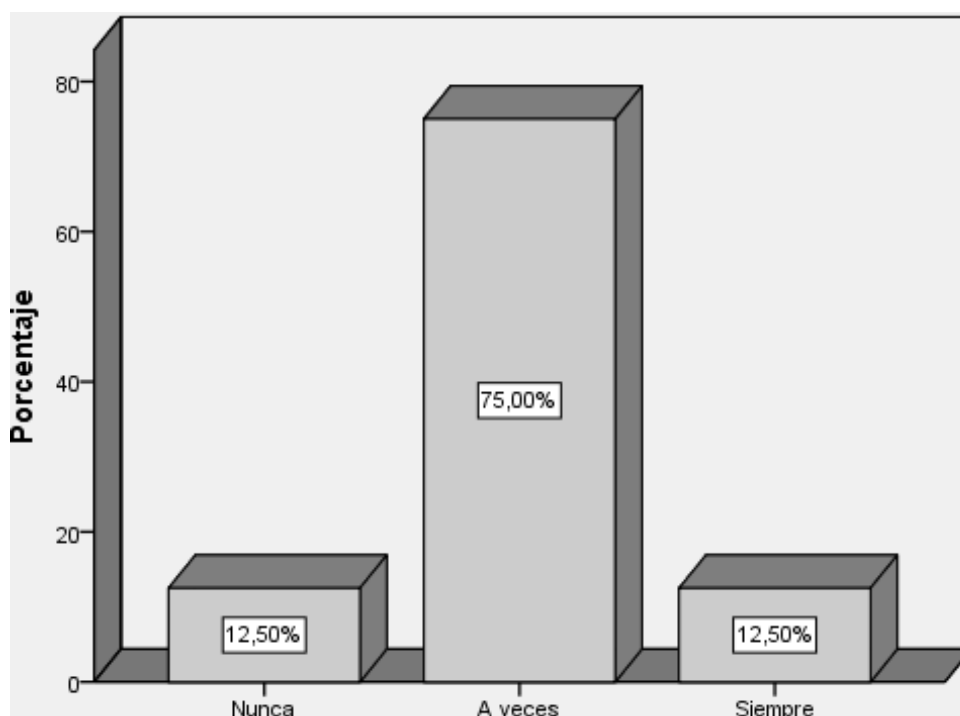
**Interpretación:** El 50% manifiesta que solo a veces se siente seguro y estable en su trabajo, debido a que la mayoría de colaboradores se desenvuelven en campo, y están propensos a cualquier accidente, el 37,50% siempre se siente seguro y sólo un 12,50% nunca.



**TABLA N° 14 ¿Cree que la empresa reconoce su trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	12	75,0	75,0	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 14  
Elaboración: Propia

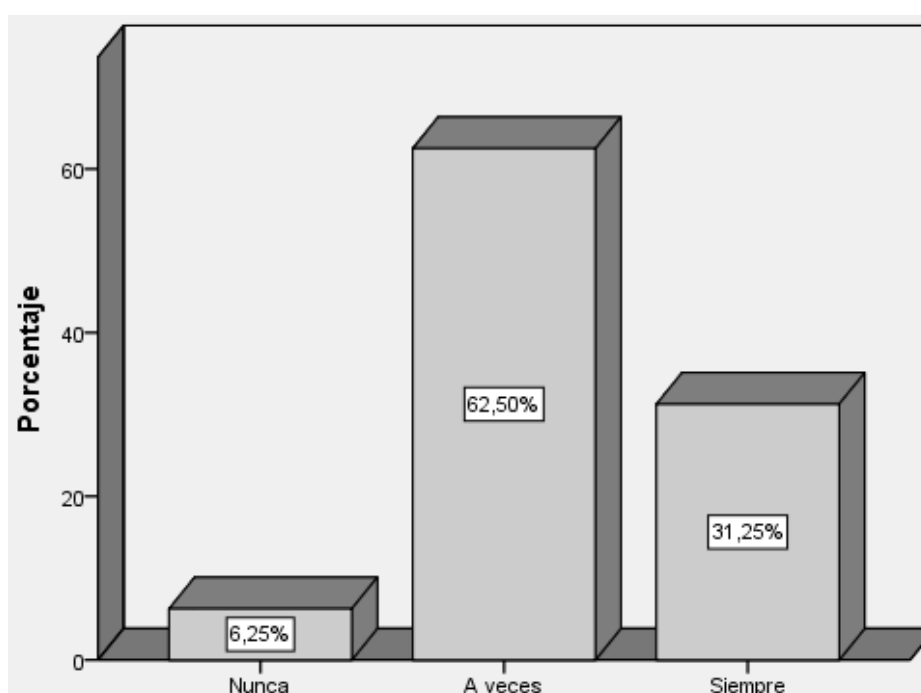
**GRÁFICO N° 14 ¿Cree que la empresa reconoce su trabajo?**

**Interpretación:** El 75% manifiesta que a veces sienten que la empresa reconoce su trabajo, el 12,50% dice que nunca y también con la misma cantidad respondieron que siempre sienten que la empresa reconoce su trabajo.

**TABLA N° 15 ¿Eres una persona extrovertida o se le hace fácil relacionarse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	10	62,5	62,5	68,8
	Siempre	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 15  
Elaboración: Propia

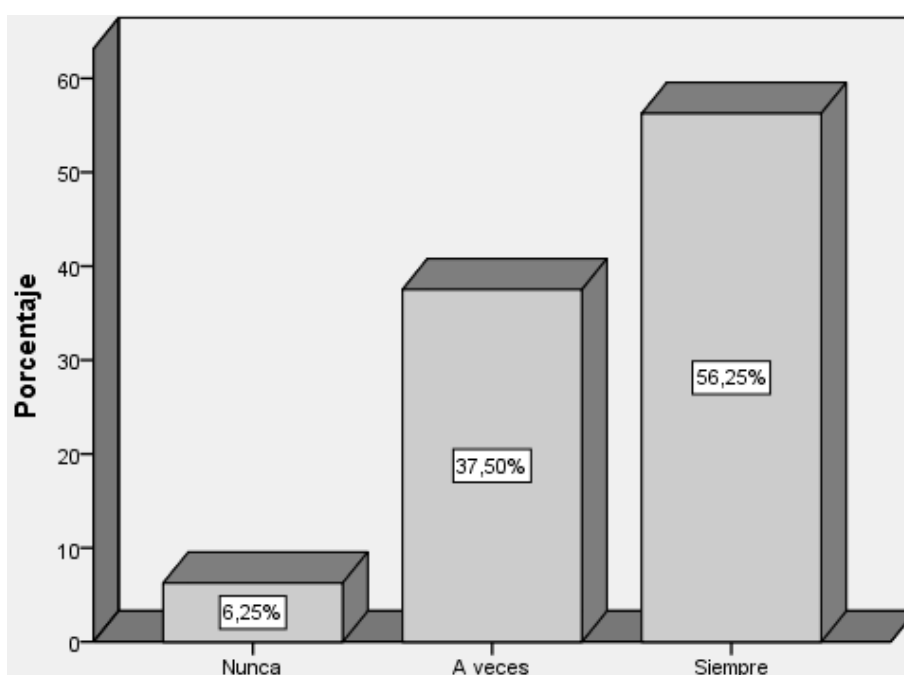
**GRÁFICO N° 15 ¿Eres una persona extrovertida o se le hace fácil relacionarse?**

**Interpretación:** El 62,50% manifiesta que solo en algunas ocasiones son extrovertidas, mientras que el 31,25% si manifestaron ser extrovertidos siempre, a dichos colaboradores se les hace más fácil relacionarse con los demás.

**TABLA N° 16 ¿Se lleva bien con todos los colaboradores de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	6	37,5	37,5	43,8
	Siempre	9	56,3	56,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 16  
Elaboración: Propia

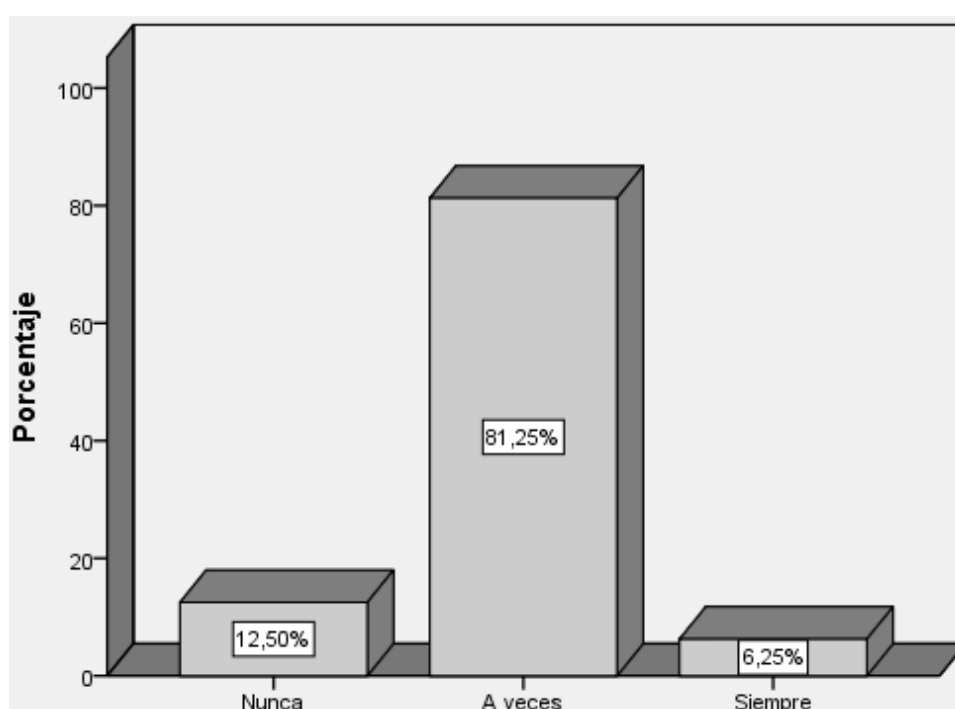
**GRÁFICO N° 16 ¿Se lleva bien con todos los colaboradores de la empresa?**

**Interpretación:** Un 56,25% dice que siempre se lleva bien con los demás colaboradores de la empresa, mientras que el 37,50% manifiesta que solo a veces se llevan bien, aún hay concordancias por arreglar.

**TABLA N° 17 ¿Se siente orgulloso de trabajar en Pídelo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	13	81,3	81,3	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 17  
Elaboración: Propia

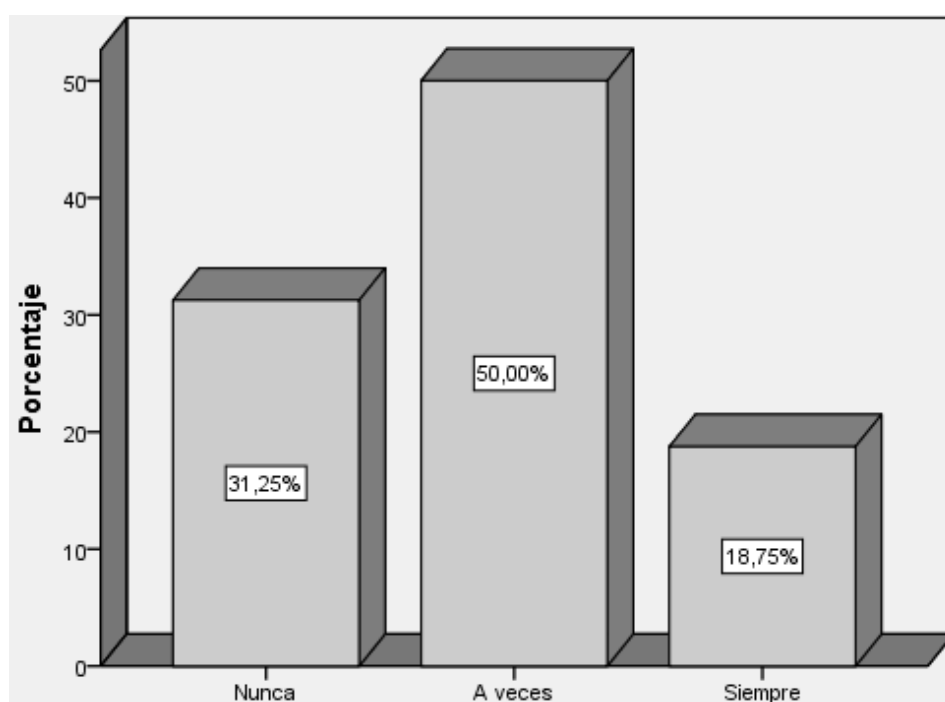
**GRÁFICO N° 17 ¿Se siente orgulloso de trabajar en Pídelo?**

**Interpretación:** El 61,25% manifiesta que a veces, debido a algunas falencias, lo óptimo sería que siempre se sientan orgullosos, solo el 6,25% manifiesta que siempre está orgulloso, mientras el 12,50% manifiesta que nunca.

**TABLA N° 18 ¿Siente que su lugar de trabajo es agradable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	31,3	31,3	31,3
	A veces	8	50,0	50,0	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2021  
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 18  
Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 18 ¿Siente que su lugar de trabajo es agradable?**

**Interpretación:** Un 50% manifiesta que a veces siente que su lugar de trabajo es agradable, mientras que el 16,75% dice que siempre, sin embargo, hay un 31,25% que respondió que su lugar de trabajo nunca es agradable, debido a algunas falencias que presenta la empresa.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que los factores de la rotación de personal van en 3 niveles, nivel general que tiene que ver sobre la demanda de mercado, sobre la competencia, factores externos a la empresa, también en un nivel empresarial, que se relacionan netamente con la empresa y por último el nivel personal, donde todo depende del colaborador, sabiendo que cada persona es un mundo distinto.
- Se determinó que los factores generales de la rotación de personal, en el nivel económico la empresa tiene las comisiones dentro del promedio en comparación a las demás empresas, los beneficios que ofrece son pocos (ver imagen 2), y las condiciones laborales son óptimas, pero se podría mejorar.
- Se dedujo que los factores empresariales tienen que ver netamente con la empresa y su relación con el colaborador, en el sentido de pertenencia los colaboradores aún no se sienten identificados (ver imagen 7), el jefe o dueño de la empresa no transmite el liderazgo que se espera (ver imagen 10), y la comunicación que se tiene con los demás colaboradores es muy baja.
- Por último, se concluyó que el factor personal, es de cada persona, los colaboradores no se sienten motivados siempre, y eso tiene que ver muchas veces con problemas familiares o en algunos casos problemas en el trabajo mismo, la manera que se relacionan de maneras distintas, mientras que algunos son más introvertidos, a otros se les hace más fácil relacionarse (ver imagen 15) y por último el colaborador no se siente realizado al trabajar con nosotros debido a que por naturaleza la persona siempre se encuentra buscando nuevos desafíos o nuevos ámbitos (ver imagen 17).

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa diseñar un proceso de selección antes de contratar a los colaboradores a trabajar, esto permitirá conocer más a las personas que van a laborar con nosotros, describir los puestos lo más detallado y también brindar toda la información al colaborador antes de empezar sus actividades en la empresa.
- Se recomienda a la empresa poner en planilla a los colaboradores, de tal modo sería la primera empresa de este rubro en tener a sus colaboradores en planilla, y así puedan gozar sus beneficios de acorde a ley, y por último en relación a las condiciones laborales, adquirir más mochilas de tal manera no falte para los nuevos colaboradores, del mismo modo comprar más equipos de protección.
- En cuanto al factor empresarial se recomienda al jefe o dueño de la empresa realizar capacitaciones o talleres donde se le enseñe como ser un líder, de tal modo transmitir eso a sus colaboradores, del mismo modo realizar o darse un tiempo al menos unas 2 o 3 veces por semana para conversas con los colaboradores, de ese modo los colaboradores le transmitirán las deficiencias que presenten al gerente.
- Sabiendo que cada persona es un mundo distinto, se recomienda al gerente conocer lo más que se pueda a los colaboradores, escucharlos, saber, empatizar con ellos, de tal modo sabremos cuando están desmotivados o desganados, también se recomienda hacer más actividades de integración esto con ayuda de un profesional ya sea como de un coach, de ese modo a los más introvertidos se les hará más fácil relacionarse con sus compañeros.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, O. (5 de Agosto de 2019). *El Blog Salmón*. Obtenido de El Blog Salmón: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>
- Andrade, M. (2011). *Análisis de la Rotación del Personal y Elaboración de una Propuesta para su Optimización en la Pasamanería S.A.* Cuenca.
- Angeles, A., & Oloya, P. (2019). *Gestión del talento humano y rotación del personal en Tiendas EFE - Chimbote, 2019*. Chimbote.
- BuenasPrácticas. (s.f.). *BuenasPrácticas*. Obtenido de BuenasPrácticas: <https://www.agenciasdecomunicacion.org/buenaspracticas/que-es-la-comunicacion-empresarial-o-corporativa.html>
- Bumeran. (21 de Enero de 2019). *Bumeran*. Obtenido de Bumeran: <https://www.bumeran.com.pe/noticias/renuncia-laboral-tips-y-cartas-de-renuncia/#:~:text=Sea%20cual%20sea%20la%20raz%C3%B3n,a%20trav%C3%A9s%20de%20una%20renuncia>.
- Cancho, Y. (2017). *LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SOCIEDAD MINERA CORONA S.A – UNIDAD YAURICOCHA 2017*. Huánuco.
- Castillero, O. (2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/rotacion-de-personal>
- Castillo, E., & Sabando, J. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el periodo del 2014 al 2017*. Guayaquil.
- Cordova, J. (2019). *¿Colaborador o Trabajador?* México D.F. .
- Florencia, U. (03 de Mayo de 2016). *DefiniciónABC*. Obtenido de DefiniciónABC: <https://www.definicionabc.com/general/contrastar.php>
- Galván, M. (17 de Junio de 2017). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:



<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20se%20puede,actividades%20para%20alcanzar%20una%20meta.>

Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.

Laboral, S. (21 de Enero de 2019). *Salud Laboral*. Obtenido de Salud Laboral: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/incidentes-y-accidentes-blancos/#:~:text=Los%20Incidentes%20en%20el%20%C3%A1mbito,ocupacional%2C%20del%20trabajador%20en%20cuesti%C3%B3n.>

Packlink. (06 de Abril de 2020). *Packlink*. Obtenido de Packlink: <https://pro.packlink.es/becommerce/que-es-retail-definicion-y-caracteristicas/>

Peiró, R. (27 de Agosto de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>

Pérez, M. (20 de Julio de 2020). *Conceptos*. Obtenido de Conceptos: <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

QuestionPRO. (17 de Abril de 2017). *QuestionPRO*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

QuestionPro. (23 de Marzo de 2018). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/retencion-de-personal/#:~:text=La%20retenci%C3%B3n%20de%20empleados%20es,organizaci%C3%B3n%20como%20para%20el%20empleado.>

Roldán, P. (24 de febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Sánchez, L. (11 de Marzo de 2011). *EmprendePYME*. Obtenido de EmprendePYME: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

SesameTime. (16 de Abril de 2017). *SesameTime*. Obtenido de SesameTime: <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/despido/>

Significados. (20 de Enero de 2021). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/cuestionario/>

**ANEXOS**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título	Problemas	Objetivos	Metodología
Factores de Rotación de Personal en la Empresa Pídelo Huánuco, 2020.	<p><b>Problema General.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son los factores que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020?</li> </ul> <p><b>Problemas Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son los factores de carácter general que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco 2020?</li> <li>¿Cuáles son los factores de carácter empresarial que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco 2020?</li> <li>¿Cuáles son los factores de carácter personal que determinan la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar los factores de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar los factores de carácter general de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020</li> <li>Determinar los factores de carácter empresarial de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020</li> <li>Determinar los factores de carácter personal de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020</li> </ul>	<p><b>Alcance:</b></p> <p>Descriptiva: Describimos características y propiedades de las variables que intervienen en la investigación, explicando la relación que existen entre sí.</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>El enfoque de la presente investigación es Cuantitativo y Cualitativo ya que se va a recolectar y analizar información de la empresa Pídelo Huánuco, con el fin de solucionar la problemática.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño utilizado en este estudio corresponde a un diseño no experimental, es decir, un estudio realizado sin manipulación deliberada de variable</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Población:</b> 20 colaboradores de la empresa Pídelo Huánuco</li> <li><b>Muestra:</b> 20 colaboradores de la empresa Pídelo Huánuco</li> </ul> <p><b>Técnica e Instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Rotación de Personal	Factor General	Económico	1. ¿Le agrada a usted su sueldo?
			2. ¿Los beneficios de la empresa son buenas?
		Beneficios	3. ¿Cuándo haces un buen trabajo, recibes alguna compensación económica?
			4. ¿Recibes felicitaciones o mensajes similares a menudo?
		Condiciones laborales	5. ¿Tienes las herramientas (cajas para delivery, dinero para hacer las compras, combustible, protectores) para hacer tus labores?
			6. ¿Te dan las facilidades cuando solicitas (direcciones, referencias, o si les falta algo que se le pase a la empresa) algo a la empresa?
	Factor Empresarial	Sentido de Pertenencia	7. ¿Se identifica con la empresa?
			8. ¿Si otra empresa lo llama con las mismas condiciones y el mismo rubro, aceptaría?
		Liderazgo	9. ¿Su jefe le explica sus labores?
			10. ¿Consideras a tu jefe como un líder (comunicativo, asertivo, empático)?
		Comunicación	11. ¿Su jefe suele hacer reuniones para expresarse?
			12. ¿Siente que su jefe lo escucha?
	Factor Personal	Motivación	13. ¿Se siente seguro y estable en su trabajo?
			14. ¿Cree que la empresa reconoce su trabajo?
		Relación	15. ¿Eres una persona extrovertida o se le hace fácil relacionarse?
			16. ¿Se lleva bien con todos los colaboradores de la empresa?
		Realización	17. ¿Se siente orgulloso de trabajar en Pídelo?
			18. ¿Siente que su lugar de trabajo es agradable?

## Cuestionario

## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Pídelo Huánuco, 2020**

**Objetivo** : Analizar cuál el porqué de la rotación de personal en la empresa Pídelo Huánuco, 2020

**Instrucciones** : Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

1 = NUNCA                      2 = A VECES                      3 =

SIEMPRE

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
		1	2	3
1	¿Le agrada a usted su sueldo?			
2	¿Los beneficios de la empresa son buenas?			
3	¿Cuándo haces un buen trabajo, recibes alguna compensación económica?			
4	¿Recibes felicitaciones o mensajes similares a menudo?			
5	¿Tienes las herramientas (cajas para delivery, dinero para hacer las compras, combustible, protectores) para hacer tus labores?			
6	¿Te dan las facilidades cuando solicitas (direcciones, referencias, o si			

	les falta algo que se le pase a la empresa) algo a la empresa?			
7	¿Se identifica con la empresa?			
8	¿Si otra empresa lo llama con las mismas condiciones y el mismo rubro, aceptaría?			
9	¿Su jefe le explica sus labores?			
10	¿Consideras a tu jefe como un líder (comunicativo, asertivo, empático)?			
11	¿Su jefe suele hacer reuniones para expresarse?			
12	¿Siente que su jefe lo escucha?			
13	¿Se siente seguro y estable en su trabajo?			
14	¿Cree que la empresa reconoce su trabajo?			
15	¿Eres una persona extrovertida o se le hace fácil relacionarse?			
16	¿Se lleva bien con todos los colaboradores de la empresa?			
17	¿Se siente orgulloso de trabajar en Pídelo?			
18	¿Siente que su lugar de trabajo es agradable?			

***Gracias por su colaboración.***

## Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Pídelo Huánuco, 2020

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:  
1 = NUNCA      2 = A VECES      3 = SIEMPRE

1. ¿Le agrada a usted su sueldo?

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

2. ¿Los beneficios de la empresa son buenas?

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

3. ¿Cuándo haces un buen trabajo, recibes alguna compensación económica?

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

16. ¿Se lleva bien con todos los colaboradores de la empresa?

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

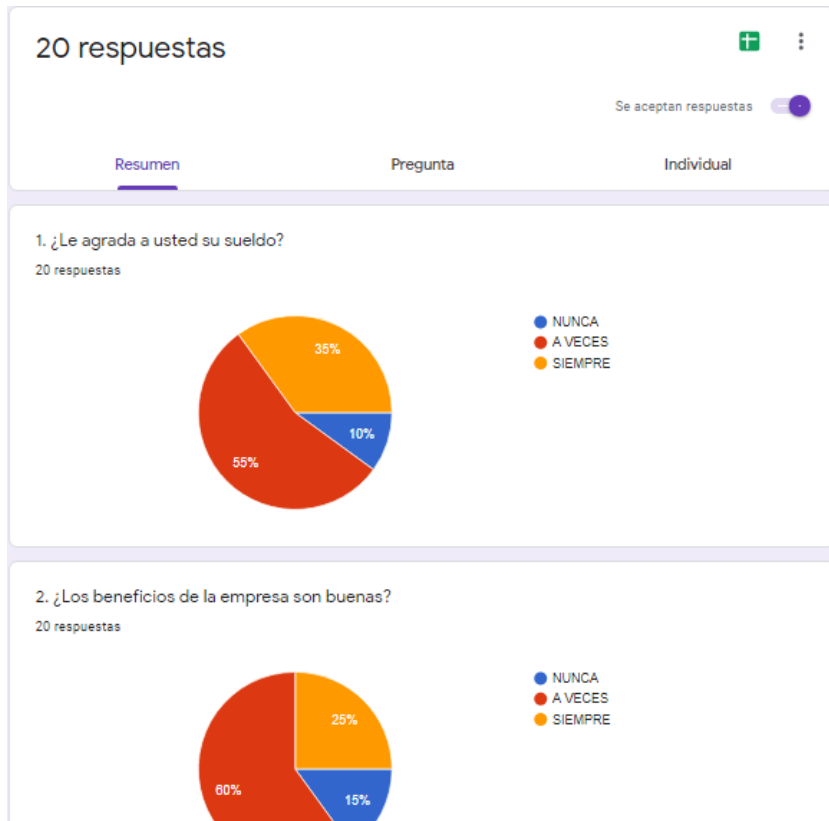
17. ¿Se siente orgulloso de trabajar en Pídelo?

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

18. ¿Siente que su lugar de trabajo es agradable?

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

Enviar





FOTOGRAFÍAS



