



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Rotación del personal y estrés laboral en la empresa
PERÚ VINIL S.A.C., SMP 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Chavez Aubian, Sharon Arlet (orcid.org/0000-0002-8243-6857)

ASESOR:

Dr. Alva Arce, Rosel Cesar (orcid.org/ 0000-0002-4210-3046)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Primero a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y darme la oportunidad de continuar,

A mis padres, a mi pareja Jheico Jesús por el apoyo incondicional, por el amor y cariño que me brindaron para ser cada día mejor y poder cumplir con todas mis metas.

Y a mis hijos que son el motor de mi vida para yo poder ser cada día mejor.

Agradecimiento

Agradecer a dios ante todo por brindarme la oportunidad de poder desarrollarme de la mejor manera en mi universidad.

A mis padres por el apoyo incondicional en el largo trayecto de mi carrera universitaria, a mi pareja por apoyarme en cada paso de mi vida.

A mi asesor Dr. ALVA ARCE, Rosel César por el apoyo y guía incondicional que me brindo para poder culminar con este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de instrumento	20
Tabla 2	Rango de relación de confiabilidad	20
Tabla 3	Resumen de procesamiento de datos	21
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad	21
Tabla 5	Frecuencia de la dimensión satisfacción laboral	23
Tabla 6	Frecuencia de la dimensión remuneración	24
Tabla 7	Frecuencia de la dimensión clima organizacional	25
Tabla 8	Frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo	26
Tabla 9	Frecuencia de la dimensión conflictos laborales	27
Tabla 10	Frecuencia de la dimensión cansancio emocional	28
Tabla 11	Coefficiente de correlación de la hipótesis general	29
Tabla 12	Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 1	30
Tabla 13	Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 2	31
Tabla 14	Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 3	32

Índice de figuras

Figura 1	Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman	11
Figura 2	Costes de rotación del personal	12
Figura 3	Teoría de pirámide de Maslo	13
Figura 4	Teoría del factor dual de Herzberg	13
Figura 5	Teoría X y Teoría Y	14

Resumen

El presente trabajo se investigará la relación de la rotación del personal y el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. El problema planteado para la presente investigación es conocer cuál es la relación que existe entre la rotación del personal y el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., el objetivo general se centra en determinar de qué manera se relaciona la rotación del personal y el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C. La presente investigación es de tipo aplicada, la población a ser investigada corresponde a 10 personas, entre todo el personal de la empresa. La presente investigación será de enfoque cuantitativo, por lo que no es necesario realizar una investigación experimental, ya que no se piensa realizar ningún tipo de manipulación de variables. Para la investigación se aplicó la técnica de la encuesta. Mediante ello se aplicó el cuestionario a la muestra planteada. Se realizó la validación de expertos correspondiente, de acuerdo con la tabla de rango y niveles de validez el instrumento, se cuenta con una validez muy alta por ello es apta para el uso de las encuestas. La confiabilidad dio como resultado 0,874 y se obtuvo como resultado del coeficiente Alfa de Cronbach esto quiere decir que la confiabilidad es muy alta y que se puede aplicar a la muestra de estudio.

Palabras clave: Rotación del personal, estrés, estrés laboral

Abstract

The present work will investigate the relation of the rotation of the personnel and the labor stress in the company Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019. The problem posed for the present investigation is to know what is the relation that exists between the rotation of the personnel and the labor stress in the company Peru Vinyl SAC, the general objective is centered in determining how the rotation of the personnel and the stress is related at the company Perú Vinyl SAC The present investigation is of applied type, the population to be investigated corresponds to 10 people, among all the personnel of the company. The present investigation will be of a quantitative approach, so it is not necessary to carry out an experimental investigation, since it is not intended to manipulate any of the variables to be worked on. For the investigation, the survey technique was applied. Through this, the questionnaire was applied to the proposed sample. The validation of the corresponding experts was carried out, according to the table of range and levels of validity of the instrument, it has a very high validity, for this reason it is suitable for the use of the surveys. The reliability resulted in 0.874 and was obtained as a result of the Cronbach' s Alpha coefficient, which means that the reliability is very high and that it can be applied to the study sample.

Keywords: Staff turnover, stress and work stress

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente todas las organizaciones se encuentran en un mundo turbulento, esto los obliga a adaptarse cada vez más rápido al cambio que se va generando, esto provoca que toda empresa cuente con un número de trabajadores que sufren de estrés laboral y rotación del personal.

A nivel internacional, según Regus comprobó mediante una encuesta mundial que el 58% de las empresas sufren de nivel de estrés muy alto. Según Retail Jobs, el 61% de los trabajadores sufre de estrés laboral, esto ha causado que las licencias médicas aumenten en un 20% en el 2016. Según la OIT, en la actualidad el estrés laboral es una de las causas principales que genera problemas para la salud de en los colaboradores. Según el Ministerio de Salud, el estrés laboral tiene como causa principal la sobrecarga laboral, la presión por cumplir todo lo dicho en un tiempo determinado. Carolina Milla, Interim Senior Consultant de Page Group, dice: saber respetar el horario de trabajo, aprender a delegar y pedir ayuda, valorar el trabajo propio.

A nivel nacional, Según la investigación del Instituto de Opinión Pública de la PUCP señala que el 80% de los peruanos sufrimos de estrés laboral, el 47.7% de mujeres manifestaron estar frecuentemente bajo el estrés, mientras que los hombres no tan expuestos. El 64% de los empleados de las empresas Pymes sufren de estrés laboral muy alto, esto es a causa de querer mantener sus márgenes de ingresos. Según el estudio de la investigación pública de la PUCP revela que la mayoría de peruanos sufrimos o hemos sufrido en algún momento de nuestras vidas el estrés laboral, señalando que casi el 80% de la población ha pasado por esta enfermedad. El estudio fue elaborado a base de encuestas demostrando que el 47.7% de mujeres está más expuestas al estrés a causa que cuentan con más actividades que los hombres tales como; el hogar, el trabajo, los hijos, etc.

Según el Dr. Luis Oblitas, de la universidad Autónoma del Perú, unas de las causas principales del estrés se deben a la excesiva carga de trabajo que se le da aun trabajadores, esto causa que el organismo, rendimiento del trabajar disminuyan constantemente 12 generando que sufran de episodios de estrés, causándoles enfermedades agudas y crónicas que tienen que ser prevenidas y tratadas a

tiempo. Chiavenato (1999:188): “define la rotación del personal como la ruptura entre un trabajador con la empresa, generando así un cambio de trabajadores nuevos con trabajadores que se retiran de la empresa.”

A nivel local, Perú Vinyl S.A.C., es una empresa se encarga de importar, vender e instalar pisos vinílicos de alta calidad, se estableció como problema principal la rotación del personal y el estrés laboral, esto se debe a que los trabajadores renuncian en todo momento, esto a causa de problemas de un mal clima laboral, generando insatisfacción laboral.

Luego de exponer se formularon los siguientes problemas de investigación: El **Problema general** fue: ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019? Problema específico: 1. ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019?, 2. ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019?, 3. ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019?

Luego se detalla la justificación teórica, metodológica y práctica.

Se explica teóricamente, según Moreno y Báez (2010) afirmar que le estrés laboral son factores de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa que afectan de manera singular la salud emocional y física de dicho trabajador.

Se explica metodológicamente, que la investigación se enfoque en la realización de las dos variables de rotación del personal y estrés laboral de los cuales se procedió a elaborar 20 items que fueron vinculadas con las siguientes dimensiones a. satisfacción laboral, b. remuneración, c. clima organizacional, d. condiciones de trabajo, e. conflictos laborales, f. cansancio emocional. La escala utilizada para realizar la medición fue la escala de Likert.

Se remonta en la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, Hans Selye hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observo que a todos los enfermos que él estudiaba presentaban los mismos síntomas como: cansancio, pérdida de peso, pérdida del apetito. El Dr. Selye fue el primero que estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.). Los programas para el control del estrés, se enfocan en incrementar los recursos individuales.

El **Objetivo general**: Demostrar la relación de la rotación del personal con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. Objetivo específico: 1. Describir la relación de la rotación del personal con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 2. Describir la relación de la rotación del personal con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 3. Describir la relación de la rotación del personal con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

La **Hipótesis general** fue: La rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. Hipótesis específica: 1. La rotación del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 2. La rotación del personal se relaciona con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 3. La rotación del personal se relaciona con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Villegas (2012) en su tesis: tiene como problema principal conocer cuáles son las causas que provocan el exceso de la rotación del personal, es por ello que se plantea como objetivo general determinar cuáles son los motivos de la rotación del personal de receptores pagadores de la región I. El enfoque de la presente investigación fue de tipo descriptivo, como instrumento se utilizó la entrevista de salida a 20 trabajadores. Se concluye; que el aumento de dicho problema se debe a que los colaboradores consiguen otros trabajos con mejores pretensiones salariales, realizan viaje, etc. Se recomienda, una implementar una política que se encuentre enfocada en buscar soluciones a todas las causas que afectan al problema de la empresa.

Criollo (2014), en su tesis tiene como problema general es conocer si existe la rotación constante de la rotación del personal, es por ello que se plantea como objetivo principal determinar cómo influye el clima laboral en la rotación del personal de todos los trabajadores. El tipo de investigación es correlacional de diseño cuantitativo no experimental, método inductivo, se utilizó como instrumento el registro de entrada y salida del personal, se aplicó el instrumento a 402 trabajadores. Se pudo concluir que la empresa ambas variables afectan de manera negativa a todo el personal motorizado, el clima laboral no es el adecuado para poder desarrollarse de manera efectiva. Se recomienda a la empresa saber 13 controlar los factores que afectan a los trabajadores para que de esta manera la empresa pueda tener mejoras.

Macario (2018), en su tesis tiene como problema principal conocer cuál es el nivel de rotación del personal, es por ello que se plantea como objetivo conocer cuál es el nivel de rotación de personal en los colaborados. La presente investigación fue de tipo descriptiva cuantitativa. Se utilizó como instrumento el índice de rotación de personal aplicándolo a 37 colaborados de ambos sexos. Se pudo concluir que existe un descontento por parte de los colaboradores causando un ambiente laboral no muy satisfactorio para los trabajadores. Se recomienda llevar un control interno de los trabajadores que se retiran de su puesto para así poder contar un control estadístico que permita a la empresa buscar las mejoras necesarias.

García (2016), en su tesis tiene problema principal conocer cuáles son los niveles de estrés de los trabajadores que provocan que su desempeño no sea la más eficiente, por eso es que se establece como objetivo conocer el estrés laboral de todo personal que labora en la universidad de Cuenca. El tipo de investigación es descriptivo - transversal - correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a 229 trabajadores de la universidad de Cuenca. Se concluyó que existe un riesgo de enfermedad que está asociado al ambiente físico de trabajo que no les permite a sus trabajadores poder realizar sus acciones de manera correcta, es por ello que se recomienda incluir un plan de intervención con el único fin de erradicar el problema.

Gonzales (2014), en su tesis tiene como problema principal para la investigación saber cuál es la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño laboral, es por ello que se plantea el siguiente objetivo general establecer la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores. La presente investigación tiene un diseño de investigación aplicativo, la metodología a utilizar es descriptiva, para evaluar a los trabajadores se utilizó la prueba psicométrica a los trabajadores de la empresa Serviteca. Se concluyó que el estrés producido en el centro de labores afecta a los colaboradores, es por ello que se recomienda a la empresa incorporar programas que influyan en brindar mejoras a la situación en la que se encuentran sus trabajadores, así mismo deben asistir a ciertos talleres de relajación que se brindará por parte de la empresa para que de esta manera se pueda controlar el estrés laboral.

De la Cruz (2018), en su tesis tiene como problema general conocer cuál es la situación actual de los trabajadores, por consiguiente, se establece como objetivo principal dar a conocer qué relación existe entre las dos variables por parte de los trabajadores. Se aplicó el enfoque cuantitativo con diseño de investigación transversal, para la recolección de datos se utilizó las encuestas el cual se aplicó a 120 trabajadores. Se concluyó que la mayoría de los trabajadores cuentan con un nivel de estrés muy alto, provocando que muchos no se desempeñen de manera eficiente en su puesto de trabajadores es por ello que se recomienda brindar protocolos y talleres que pueden mejorar los niveles de estrés para que de esta manera se puedan desempeñar de manera efectiva.

Gonzales (2017), en su tesis planteo como problema el exceso de la rotación del personal, es por ello que se plantea como objetivo dar a conocer como la rotación del personal afecta de manera negativa al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de UNFV. La investigación fue de tipo explicativa, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 160 trabajadores. Se concluyó que la rotación del personal afecta de manera negativa en los trabajadores, provocando que no se desempeñen de manera efectiva en su centro laboral, es por ello que se recomienda incentivar la comunicación entre colaboradores para que de esta manera se pueda mejorar el desempeño de cada uno de los colaborados.

Ortiz (2016), en su tesis tiene como objetivo determinar la relación entre las variables condiciones de trabajo y satisfacción laboral, la investigación es de tipo no experimental, 15 con muestreo no probabilístico, en el cual se utilizó los cuestionarios a una muestra de 30 trabajadores. Se concluyó que las condiciones de trabajo afectan de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores, ya que al no contar con un ambiente apto no sienten la motivación de brindar el 100% de su compromiso laboral, generando así que la empresa no rinda como se debe esperar. Es por ello que se recomienda mejorar de manera rápida y significativa todas las áreas de la empresa para que de esta manera de pueda mejorar el desempeño de los trabajadores.

Salirrosas y Rodríguez (2015), en su tesis tuvo como problema que los trabajadores están expuestos al estrés por varios factores, es por ello que se plantea como objetivo dar a conocer la relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores. Para la investigación se utilizó el diseño descriptivo correlacional, se utilizó la técnica del análisis documental y la encuesta, como instrumento se utilizó la ficha de registro y el cuestionario Karasek la cual se aplicó a 121 asesores. Se concluyó que los niveles de estrés de los asesores son demasiado altos, generando que su desempeño no sea el eficiente en su centro laboral, por ello se recomienda implementar talleres recreativos para todos los colaboradores para que de esta manera puedan manejar sus niveles de estrés en su centro laboral.

Muguruza (2018), en su tesis planteo como problema general la implementación de la tecnología generando así la alta rotación del personal, es por

ello que se plantea demostrar como del estrés laboral con el clima organizacional de la empresa Santa Rosa S.A.C. Se utilizó diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional de tipo aplicada, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario el cual se encuestó a 20 trabajadores de la empresa. Mallay 2017. Se concluyó que en una empresa con niveles altos de estrés puede causar un clima organizacional deficiente para los trabajadores es por ello que se recomienda realizar actividades donde se dicten cursos que brinden información sobre el problema en la empresa, también es recomendable realizar actividades físicas o talleres 16 de relajación para que los trabajadores sepan controlar sus niveles de estrés y se puedan desempeñar de manera eficiente en su centro laboral.

Gamio (2016), en su tesis tuvo como problema general es el estrés laboral que afecta a los trabajadores de la empresa privada, es por ello que se plantea como objetivo determinar los niveles de estrés laboral que afecta el clima laboral de los trabajadores de una empresa privada de Lima. El presente estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo comparativo y correlacional, para la recolección de datos se utilizó el instrumento de la escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala de clima laboral CL – SPC, aplicándolo a la muestra de 168 trabajadores que trabajan en la empresa privada de Lima. Se concluyó que la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional es muy alta en la empresa privada de Lima, es por ello que se recomienda a la empresa buscar las maneras de mejorar el clima laboral para que de esta manera se busque erradicar los niveles de estrés.

Hernández S.E., Cruz Z.G., Meza M. I. y Cruz L.C. (2017). En su artículo científico concluyeron que es muy importante que las empresas tomen en cuenta la satisfacción de los clientes, ya que de esta manera en la organización habrá un mejor desempeño por parte de ellos, es necesario que los todos los trabajadores de dicha empresa se encuentren en constantes capacitaciones para mantenerse al tanto de los cambios que se van dando en la actualidad del país.

Guardia F., Alva J. y Castillo J. (2015) en su artículo científico: Se concluyó que los conflictos laborales les generan pérdidas a todas las empresas, ya que al no haber una ambiente calidad la mayoría de trabajadores prefieren mantenerse alejados, generado que las empresas tengan que realizar un proceso de selección nuevamente y esto ocasiona pérdidas económicas.

Jimenez F. G., Mariño I. L. (2018). En su artículo científico, se concluyó que la rotación del personal existente no genera un alto grado de amenaza en la empresa, pero que aún existe un pequeño índice que puede generar que la empresa tenga gastos en las próximas contrataciones de un personal nuevo que pueda suplir al personal retirado. Esta causa que la empresa genera una imagen negativa ante la sociedad.

Cabrera A.R., Ledezma M, T y Rivera N. L. (2011). En su artículo científico: Se concluyó que la rotación del personal en un problema grave para todas las compañías a nivel mundial ya que al tratar de buscar nuevo personal es capacitarlo y hacer que se logre ambientar al ritmo de las demás personas.

Osorio J. E., y Cárdenas L. (2016). En su artículo científico: Se concluyó que existen muchos estudios sobre el estrés laboral, demostrando que existen muchos factores que provocan el estrés en los trabajadores de las compañías.

Portero de la Cruz S. y Vaquero M. (2015). Se concluyó que el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital son medio, es por ello que es necesario que todo trabajador cuente con técnicas y talleres que permitan que puedan llevar un control del estrés para que de esta manera puedan desempeñarse de mejor manera.

Cacua L.F., Carvajal H.P. y Hernandez N.E. (2017). Se concluyó que las condiciones de trabajo son de manera indispensable en todas las empresas, ya que si de alguna manera se deja de lado este tema puede generar muchos conflictos entre los trabajadores, generando que no se sientan satisfechos y que de alguna manera deseen retirar de sus puestos laborales. Es por ello que se recomienda realizar mejoras en todos los ambientes de las empresas para que esto les permita a los trabajadores poder sentirse satisfecho en su puesto.

Carrillo C., Ríos M.I., Martínez R. y Noguera V. (2016). Se concluyó que una de las principales causas del estrés laboral es la falta de toma de decisiones de cada persona en su respectiva área de trabajo.

Aranda G., Elcuaz M., R., Fuertes C., Gueto V., Pascual P. y Murieta E. (2018). Se pudo concluir que para poder reducir los niveles de estrés en los trabajadores es muy necesario diseñar un programa de mindfulness para que de esta manera se pueda impulsar y reducir los niveles de estrés en todos los trabajadores de las compañías.

Susan L. Lind y Fred L. Otte, (2000) define el estrés como un gasto muy costoso para todas las empresas, afectando así la salud de todos los trabajadores que se encuentren dentro de ella.

Existen 4 teorías sobre el estrés laboral:

1. Teoría Biológica:

El fisiólogo Walter Cannon (1871-1945) hace referencia al estrés laboral como la reacción fisiológica que provoca la percepción de nuevas amenazas.

2. Teoría social:

Los teóricos Lazarus y Folkman (1984) dicen que las personas más fuertes y saludables suelen reaccionar de mejor manera a las adversidades que se presentan diariamente ya que estas personas cuentan con la confianza propia generando que así que las personas a su alrededor colaboren, esto de suma importancia ya que muestran el buen manejo del nivel de estrés que tienen.

3. Teoría Industrial:

Vitalino y Cols (1988) establecieron que existen muchos estudios que verifican que los niveles de estrés se producen a causa que una exigencia alta por parte de los empleadores y por el escaso nivel de control.

4. Teoría Psicológica:

Lazarus y Susan Folkman: definen el estrés psicológico como una relación particular entre la persona y el entorno (1984, p 19).

Actualmente existen modelos de estudio: los cuales son:

- **Modelo de ajuste persona – ambientes de Harrinson:**

Este modelo se convierte en un requisito para poder mejorar los niveles de ajuste P-A, siendo esta la causa entre el individuo y su entorno. Harrinson informa que es de suma importancia estudiar el efecto de las características de la persona.

- **Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman**

Se enfatiza en lo medioambiental. La trama personal está compuesta por las características de una persona. En la segunda faceta se da prioridad al tiempo durante todo el proceso del estrés laboral. Ver figura 1.

- **Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards**

Se trata de englobar la literatura con el estrés laboral. Este mismo se define como el desacuerdo entre el individuo y la empresa.

La teoría sobre la rotación del personal inicia en 1910, este fue descubierto en Norteamérica junto con todos los costos que representaba, dejando así a las empresas afrontar dicho fenómeno para poder controlarlo.

Las causas de rotación se dividen en dos:

1. Rotación forzosa: en las cuales se encuentran las siguientes razones: a. (muerte), es aquella que es de manera imprevista. b. (jubilación), es cuando ya llegas a la edad establecida por la ley, c. (incapacidad permanente), es aquella que se realiza cuando hubo algún tipo de accidente que deja secuelas permanentes.

A. Rotación voluntaria: en las cuales se encuentran las siguientes razones:

- Mejoras salariales
- Falta de crecimiento laboral
- Condiciones de trabajo inadecuadas

Existen dos costes de rotación del personal, están: Ver figura 2.

Existen varias teorías de la motivación que pueden ayudar a las empresas a para que sus trabajadores se sientan en un ambiente satisfactorio y que así se pueda evitar la rotación del personal.

- **Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow. 1945)**

En esta teoría se identifican 5 niveles distintos que se ubican de manera jerárquica (Fisiológica, seguridad, sociales, estimas y autorrealización).

Figura 3: Teoría de la pirámide de Maslow



- **Teoría del factor dual de Herzberg (Herzberg Mausner y Snyerman. 1967)**

Esta teoría se basa en observar cómo se sienten las personas en su centro laboral, mencionando así los factores o características que favorecen a su desempeño. Se comprobó que existen factores que motivan a estar presentes: Ver figura 4.

- **Teoría de McClelland (McClelland, 1989)**

McClelland basa su teoría hacia tres tipos de motivación:

- ✓ Logro: Se basa en el impulso por tener el éxito, con el enfoque de realizar un buen trabajo con eficiencia y responsabilidad.
- ✓ Poder: Se basa en impulsar a todos las personas a que cada día logren todas sus metas, con el prestigio y el estatus que se necesita.
- ✓ Afiliación: Se basa en mantener las relaciones con amistades, trabajos de equipo de manera satisfactoria.

- **Teoría X y la teoría Y de McGregors (McGregors, 1966)**

. La Teoría X hace referencia a los seres humanos que son perezosos sean motivados mediante castigos. La Teoría Y hace referencia al esfuerzo natural del trabajo y que con el compromiso se logren los objetivos. Ver figura 5.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Será de tipo aplicada, ya que cuenta con aportes científicos que respaldan la problemática planteada por el autor.

Carrasco (2006) define la investigación aplicada por tener intenciones prácticas bien determinados.

El **diseño** será no experimental – transversal, porque no se pretende realizar manipulación de las variables.

Según Hernández (2014) el diseño no experimental no se encarga de manipular variables, solo recepcionar los datos necesarios (p. 3).

El siguiente estudio es de nivel **descriptivo correlacional** ya que se pretende describir las dimensiones para relacionarlos con la retención del personal y el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Según Fidias (2012) define como la interpretación de un hecho, con el único fin de establecer su comportamiento, (p.24).

El enfoque es **cuantitativo**, por lo que no es necesario realizar una investigación experimental, ya que la presente investigación no pretende manipular ninguna de las variables.

Según Tamayo (2007) define: “Se trata de verificar todas las teorías que parten de una hipótesis, para que de esta manera se pueda recopilar la muestra de manera aleatoria, que represente a una población.

Se utilizará el método **hipotético deductivo**, ya que existe un problema se deberá plantear la hipótesis.

Según Bernal (2010) el método hipotético-deductivo se basa en plantear las hipótesis buscando refutar esta misma, interpretando de ellas conclusiones que serán confrontadas (p. 60).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Rotación del personal

Definición conceptual

La rotación del personal se basa a la paralización del trabajo por parte de los colaboradores, y esto genera que la empresa tenga que buscar nuevos postulantes para los puestos disponibles.

Definición operacional

La variable rotación del personal se medirá mediante tres dimensiones, las cuales son: satisfacción laboral, remuneración y clima organizacional, a través de la encuesta que está conformada por 9 ítems. En donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ello.

Dimensión1. Satisfacción Laboral

Thompson y Phua (2012) afirman que la satisfacción laboral son aquellos procesos por el cual pasa un trabajador en su empresa, además de ellos esto se evalúa según su experiencia en su centro laboral.

Indicadores

Indicador 1. Motivación

Según Locke y Latham (2002) definen la motivación como un conjunto de factores que influyen mucho en las acciones que realiza el trabajador en su centro laboral.

Indicador 2. Estabilidad laboral

Según Toyama Miyagusuku (2005) indica que la estabilidad laboral depende mucho del centro laboral ya que es aquella la que define la situación del trabajo y esto se conversa mucho desde que se plantea una entrevista laboral.

Indicador 3. Reconocimientos

Según Cepeda, Salguero, y Sánchez (2015) definen los reconocimientos como estrategias elaboradas por las empresas para que de esta manera el trabajador se sienta más cómodo en su centro laboral una de los reconocimientos pueden ser, bonos, comisiones, etc.

Dimensión 2. Remuneración

Dessler (2009) define las remuneraciones como el pago del empleador a su empleado por un trabajo realizado.

Indicadores

Indicador 1. Comisiones

Las comisiones son aquellos pagos extras que recibe un trabajador cuando logra llegar a una meta establecida por la empresa.

Indicador 2. Sobresueldo

El sobresueldo es un dinero extra percibido por el empleado por algún trabajo extra realizado en su centro laboral.

Indicador 3. Bonos

Los bonos son aquellos pagos que la empresa brinda a los trabajadores para premiar su puntualidad, desempeño, etc.

Escala de medición

La escala aplicada es la ordinal

Variable 2: Estrés laboral

Definición conceptual

Se genera cuando no existe una buena relación entre los trabajadores, esto ocasiona que se genere cierta tensión provocando la incomodidad que a lo largo causara problemas en el centro laboral.

Definición operacional

Se medirá mediante tres dimensiones, las cuales son: condiciones de trabajo, conflictos laborales y sobrecarga laboral, a través de una encuesta que contiene 9 ítems. En donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ello.

Dimensión 1. Condiciones de trabajo

Indicadores

Indicador 1. Ambiente físico

El ambiente físico se basa en el área que proporciona una empresa a su colaborador, en el cual el podrá desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Indicador 2. Recursos materiales y técnicos

Los recursos materiales son aquellos objetivos que se le brindan al colaborador para que pueda trabajar de manera correcta, por ejemplo, escritorio, silla, impresora, etc.

Indicador 3. Prevención de riesgos laborales

Son aquellas medidas que la empresa toma en cuenta para que su colaborador pueda trabajar sin la necesidad de estar preocupado por si correrá algún tipo de accidente o incidente.

Dimensión 2. Conflictos laborales

Los conflictos laborales según Chiavenato (2013) son aquellos desacuerdos que pueden existir entre compañeros de trabajo o con el empleador.

Indicadores

Indicador 1. Conflicto interpersonal

Según Vries y Zan (1998) el conflicto interpersonal con aquellos conflictos que tenemos con otras personas, esto se genera normalmente cuando no estamos de acuerdo con las opiniones de los demás.

Indicador 2. Conflicto intrapersonal

El conflicto intrapersonal es aquel conflicto generado con nosotros mismos, es decir cuando no nos decidimos por una sola cosa y estamos en dudas.

Indicador 3. Conflicto organizacional

Son aquellos conflictos generados entre un colaborador y su empresa, es decir cuando no cuentas con muchas posibilidades de ascender, esto genera un malestar por parte del colaborador con tu centro de labores.

Escala de medición

La escala aplicada es la ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Carrasco (2006) plantea: la población está compuesta por los usuarios que participan en el ambiente a desarrollar.

La población está compuesta por un total de 50 trabajadores de la empresa Perú Vinyl S.A.C., personal administrativo, instaladores y supervisores.

Los criterios de inclusión están conformados por todos los trabajadores de la empresa ya que son todos los trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder recolectar información se utilizó la encuesta, ya que de esta manera se busca reunir la información necesaria de los trabajadores de la empresa Perú Vinyl S.A.C.

Hurtado (2012) señala que: “la recolección de datos permite obtener la suficiente información necesaria para poder brindar una respuesta a un problema que se plantea, con el único fin de poder lograr los objetivos establecidos.

Como instrumento se utilizará el cuestionario que constará de 20 preguntas entre las dos variables, la cual contará con respuesta en escala de Likert.

Gómez (2006): el cuestionario se basa en un sistema mediante el cual se plantean preguntas basadas en un variable, aquí podemos considerar las preguntas abierta y preguntas cerradas.

Se realizó por juicio de expertos que son docentes de investigación a quienes se les otorga la carta de presentación, tabla de operacionalización de variables, la ficha de validación y el instrumento. Ver tabla 1.

Se realizó una encuesta piloto a 20 colaboradores de la empresa Perú Vinyl S.A.C., empleando el método estadístico alfa de Crombach.

Carrasco (2005) La confiabilidad es el atributo o la calidad de una herramienta de medición, que facilita la recolección de resultados con exactitud, convicción y concretándose a la situación o realidad a la cual pertenecen las variables de la investigación. Ver tabla 2, 3 y 4.

3.5. Procedimientos

Primer Paso: Elaboración del instrumento (encuesta) el cual consiste de 20 preguntas que fueron validados por 04 expertos.

Segundo Paso: Se coordinó con el área de gerencia de la empresa para poder solicitar el permiso correspondiente para poder realizar las encuestas a los trabajadores. Las cuales fueron realizadas en un periodo de 10 días.

Tercer Paso: Se utilizó el cuestionario de preguntas, las cuales se aplicó a los 50 trabajadores de la empresa Peru Vinyl S.A.C., luego de eso los datos fueron ingresados y analizados en el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Antes de realizar la recolección de los datos se gestionó la autorización a la empresa Perú Vinyl S.A.C., contando ya con la autorización correspondiente, se procedió con la recolección

Como método de análisis se utilizará el Programa Estadístico SPSS versión 22 para Windows XP.

3.7. Aspectos éticos

La siguiente investigación ha cumplido con todas normas establecidas, siguiente se correspondió a presentar el permiso necesario para así poder desarrollar el siguiente estudio, seguidamente se optó por tener en cuenta la confidencialidad correspondiente durante toda la presente investigación. Para la elaboración se utilizó el manual Apa 6° edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Variable: Rotación del personal

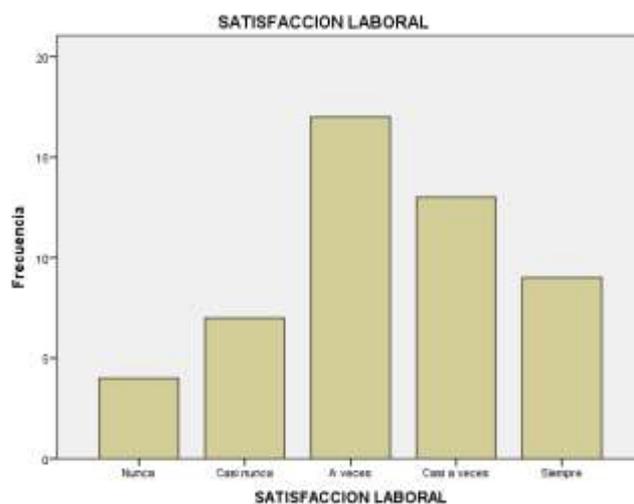
4.1.1. Dimensión: Satisfacción Laboral

Tabla 5
Frecuencia de la dimensión satisfacción laboral

SATISFACCION LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0
	Casi nunca	7	14,0	22,0
	A veces	17	34,0	56,0
	Casi a veces	13	26,0	82,0
	Siempre	9	18,0	100,0
	Total	50	100,0	

Gráfico 1

Dimensión satisfacción laboral



Interpretación:

De los resultados que se obtuvieron en las encuestas sobre la dimensión satisfacción laboral. El 14% afirma que casi nunca, el 34% afirma que a veces, el 26% afirma que casi a veces y el 18% afirma que siempre existe la satisfacción laboral.

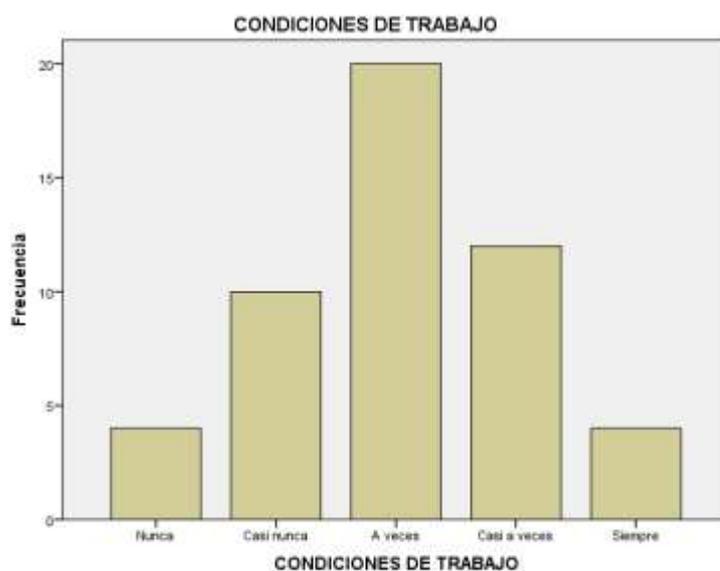
Variable: Estrés laboral

4.1.2. Dimensión: Condiciones de Trabajo

Tabla 8
Frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo

		CONDICIONES DE TRABAJO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	10	20,0	20,0	28,0
	A veces	20	40,0	40,0	68,0
	Casi a veces	12	24,0	24,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Gráfico 4
Dimensión condiciones de trabajo



Interpretación:

De los resultados que se obtuvieron en las encuestas sobre la dimensión satisfacción laboral. El 20% afirma que casi nunca, el 40% afirma que a veces, el 24% afirma que casi a veces y el 8% afirma que siempre existen buenas condiciones de trabajo.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de Hipótesis General

HG: La rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Ho: La rotación del personal no se relaciona con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Hi: La rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de la hipótesis general

Correlaciones			
		ROTACION DE PERSONAL	ESTRES LABORAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	ROTACION DE PERSONAL	Sig. (bilateral)	,970**
		N	50
		Coefficiente de correlación	,970**
	ESTRES LABORAL	Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Reporte SPSS 25

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que él una correlación de Spearman ($r=0,970$), con grado de significancia es igual a 0,000, menor grado de $\alpha=0,05$. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), deduciendo que la rotación tiene relación con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C.

4.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1

H: La rotación del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Ho: La rotación del personal no se relaciona con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Hi: La rotación del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Tabla 12

Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 1.

Correlaciones			
		ROTACION DE PERSONAL	CONDICIONES DE TRABAJO
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	ROTACION DE PERSONAL	Sig. (bilateral)	,825**
		N	,000
		N	50
	CONDICIONES DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,825**
		Sig. (bilateral)	1,000
	N	,000	
		N	50

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

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que si existe una correlación de Spearman ($r=0,825$), con un grado de significancia es igual a 0,000, menor grado de $\alpha=0,05$. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), deduciendo que la rotación del personal tiene relación con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C.

4.2.3. Prueba de Hipótesis Especifica 2

H: La rotación del personal se relaciona con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Ho: La rotación del personal no se relaciona con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Hi: La rotación del personal se relaciona con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de la hipótesis Especifica 2

Correlaciones			
		ROTACION DE PERSONAL	CONFLICTO LABORAL
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que existe una correlación de Spearman ($r=0,772$), con un grado de significancia es igual a 0,000, menor grado de $\alpha=0,05$. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), deduciendo que la rotación del personal tiene relación con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C.

4.2.4. Prueba de Hipótesis Especifica 3

H: La rotación del personal se relaciona con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Ho: La rotación del personal no se relaciona con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Hi: La rotación del personal se relaciona con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de la hipótesis especifica 3

Correlaciones			
		ROTACION DE PERSONAL	CANSANCIO EMOCIONAL
Rho de Spearman	ROTACION DE PERSONAL		
	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
CANSANCIO EMOCIONAL	CANSANCIO EMOCIONAL		
	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que existe una correlación de Spearman ($r=0,749$), con un grado de significancia es igual a 0,000, menor grado de $\alpha=0,05$. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), deduciendo que la rotación del personal tiene relación con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C.

V. DISCUSIÓN

Objetivo general se encarga de evidenciar la relación entre la rotación del personal y el estrés laboral en la empresa Peru Vinyl S.A.C, SMP 2019. Según los resultados obtenidos, se llegó a determinar que existe una relación entre la rotación del personal y el estrés laboral en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Así mismo, los resultados obtenidos llevan concordancia con el artículo científico de Hernández S.E., Cruz Z.G., Meza M. I. y Cruz L.C. (2017). Donde se concluyó que es muy importante que las empresas tomen en cuenta la satisfacción de los clientes, ya que de esta manera en la organización habrá un mejor desempeño por parte de ellos, es necesario que los todos los trabajadores de dicha empresa se encuentren en constantes capacitaciones para mantenerse al tanto de los cambios que se van dando en la actualidad del país.

Los resultados que se obtuvieron tienen coherencia con la tesis de Criollo (2014) en el cual se pudo concluir que la empresa ambas variables afectan de manera negativa a todo el personal motorizado, el clima laboral no es el adecuado para poder desarrollarse de manera efectiva. Se recomienda a la empresa saber controlar los factores que afectan a los trabajadores para que de esta manera la empresa pueda tener mejoras.

Objetivo específico 1 se encarga de describir la relación entre la rotación del personal con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a determinar que existe una relación entre la rotación del personal y las condiciones de trabajo en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Así mismo, los resultados obtenidos llevan concordancia con el artículo científico de Cagua L.F., Carvajal H.P. y Hernández N.E. (2017). Donde se concluyó que las condiciones de trabajo son de manera indispensable en todas las empresas, ya que si de alguna manera se deja de lado este tema puede generar muchos conflictos entre los trabajadores, generando que no se sientan satisfechos y que de alguna manera deseen retirar de sus puestos laborales. Es por ello que se recomienda realizar mejoras en todos los ambientes de las empresas para que esto les permita a los trabajadores poder sentirse satisfecho en su puesto.

Objetivo específico 2 se encarga de describir la relación de la rotación del personal con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a determinar que existe una relación entre la rotación del personal y los conflictos laborales en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Así mismo, los resultados obtenidos llevan concordancia con el artículo científico de Guardia F., Alva J. y Castillo J. (2015). Don se concluyó que los conflictos laborales le generan pérdidas a todas las empresas, ya que al no haber un ambiente calidad la mayoría de trabajadores prefieren mantenerse alejados, generado que las empresas tengan que realizar un proceso de selección nuevamente y esto ocasiona pérdidas económicas.

Los resultados que se obtuvieron tienen coherencia con la tesis de Muguruza (2018). Donde se concluyó que en una empresa con niveles altos de estrés puede causar un clima organizacional deficiente para los trabajadores es por ello que se recomienda realizar actividades donde se dicten cursos que brinden información sobre el problema en la empresa, también es recomendable realizar actividades físicas o talleres de relajación para que los trabajadores sepan controlar sus niveles de estrés y se puedan desempeñar de manera eficiente en su centro laboral.

Objetivo específico 3 se encarga de describir la relación de la rotación del personal con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a determinar que existe una relación entre la rotación del personal y los conflictos laborales en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Así mismo, los resultados obtenidos llevan concordancia con el artículo científico de Portero de la Cruz S. y Vaquero M. (2015). Se concluyó que el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el hospital son medio, es por ello que es necesario que todo trabajador cuente con técnicas y talleres que permitan que puedan llevar un control del estrés para que de esta manera puedan desempeñarse de mejor manera.

Los resultados que se obtuvieron tienen coherencia con la tesis de Gamio (2016), Se concluyó que la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional es muy alta en la empresa privada de Lima, es por ello que se recomienda a la empresa buscar las maneras de mejorar el clima laboral para que de esta manera se busque erradicar los niveles de estrés.

Hipótesis general: La rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. De acuerdo al factor de correlación de Spearman ($r= 970$), se puede evidenciar que la rotación del personal tiene relación con el estrés laboral en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Hipótesis específica 1: Hipótesis general: La rotación del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. De acuerdo al factor de correlación de Spearman ($r= 825$), se puede evidenciar que la rotación del personal tiene relación con las condiciones de trabajo en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Hipótesis específica 2: La rotación del personal se relaciona con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. De acuerdo al factor de correlación de Spearman ($r= 772$), se puede evidenciar que la rotación del personal tiene relación con el cansancio emocional en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Hipótesis específica 3: La rotación del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. De acuerdo al factor de correlación de Spearman ($r= 749$), se puede evidenciar que la rotación del personal tiene relación con el cansancio emocional en la empresa Peru Vinyl S.A.C., SMP 2019.

VI. CONCLUSIONES

Primera

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una relación entre la rotación del personal y el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Segunda

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una relación entre la rotación del personal y las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Tercera

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una relación entre la rotación del personal y conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

Cuarta

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una relación entre la rotación del personal y cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Implementar talleres de manejo de estrés laboral, mediante la cual se les enseñe a los trabajadores técnicas que los ayude a disminuir su nivel de estrés, para que de esta manera puedan tener un mejor desempeño. Así mismo se les recomienda establecer metas de motivación para que los trabajadores puedan lograr sus objetivos establecidos por parte de la empresa.

Segunda

Crear un ambiente óptimo para las actividades diarias, es necesario que el área donde un colaborador realizar su trabajo se encuentre en las condiciones óptimas, es por ello que se debe mejorar los aspectos materiales de cada área, para que de esta manera cada trabajador pueda realizar sus labores sin ningún inconveniente.

Tercera

Incorporar talleres en los cuales se les enseñe o muestre a los trabajadores como saber llevar los conflictos laborales entre compañeros, es necesario que los trabajadores sepan separar los problemas personales de los laborales, es muy necesario que todas las empresas cuenten con trabajos grupales, esto les enseñara a los trabajadores a poder llevarse de una mejor manera.

Cuarta

Incorporar cursos de relación dos veces al año, realizar actividades integradoras en fechas oportunas, para que de esta manera los trabajadores se sientan motivados y tengo un momento de tranquilidad, en estos talleres es necesario que los trabajadores aprendan a controlar la ansiedad y a trabajar bajo presión para que en un futuro esto no les ocasione algún daño mental.

REFERENCIAS

- Alfaro P., (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. Tesis para optar por el grado académico de maestra en gerencia de Servicios de Salud. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf
- Aranda G., Elcuaz M., R., Fuertes C., Gueto V., Pascual P. y Murieta E. (2018). En su artículo científico: “*Evaluación de la efectividad de un programa de mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el burnout en profesionales sanitarios de atención primaria.*” *Revista Aten Primaria*. 50(3). 141-150. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-S0212656716304590>
- Cabrera A.R., Ledezma M, T y Rivera N. L. (2011). En su artículo científico: “*El impacto de la Rotación del Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León.*” *Revista de la facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*. 5(5), 83-91. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Cano, A., (2002). La naturaleza del estrés. Recuperado de: https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial. San Marcos.
- Carrillo C., Ríos M.I., Martínez R. y Noguera V. (2016). En su artículo científico: “*Niveles de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario.*” *Revista Enfermería Intensiva*. 27(3). 89-95. Recuperado de file:///C:/Users/vendedor2/Downloads/S1130239916300049.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: McGraw-Hill.
- Criollo L., (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*. Tesis para obtener el título de Psicóloga Industrial. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>
- Cuesta, M., (2009). *Introducción al muestreo*. Universidad de Ovideo.
- Cusacani N., (2017). *Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del Sur S.A. Tacna, periodo Noviembre 2015 – Abril – 2016*. Tesis para optar por el grado académico de Ingeniero de la producción y administración. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%C3%ADa.pdf>

- Fidias, A. (2006). El proyecto de investigación. 6° Edición. Editorial Episteme. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- García J., (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca 2015*. Tesis para obtener el título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gonzales I., (2017). *La rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de UNFV, Lima 2015*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23503/Gonzales_FIK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales M., (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Tesis para obtener el título de Psicóloga Industrial. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guardia F., Alva J. y Castillo J. (2015) en su artículo científico: “*Labour disputes in the health sector in Peru*” Revista anales de facultad de medicina, 76(spe), 63-65. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100008
- Hernández, (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.
- Hernandez S.E., Cruz Z.G., Meza M. I. y Cruz L.C. (2017). En su artículo científico: “*Principales causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte.*” Revista Sociología Contemporánea, 4(11), 43-50. Recuperado de: http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf
- Herzberg, Mausner y Snyderman, (1967) “*The motivation to work*”. New York Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>
- Ivancevich (2006). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: <file:///C:/Users/vendedor2/Downloads/Comportamiento%20organizacional%20ed%20Ivancevich.pdf>
- Jimenez F. G., Mariño I. L. (2018). En su artículo científico: “*Research and analysis of the rotation of human talent in the chains of quick meals and their impact on productivity and labor climate.*” Revista científica Dominio de las ciencias, 4(3), 449-465. Recuperado de: <file:///C:/Users/vendedor2/Downloads/Dialnet-InvestigacionYAnalisisDeLaRotacionDelTalentoHumano-6560194.pdf>

- Macario F., (2018). *Rotación de personal y clima organizacional. Tesis para obtener el título de Psicóloga Industrial.* Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Maslow A., (1954) *“Motivación y personalidad”.* Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>
- Muguruza J., (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa S.A.C. – Mallay 2017.* Tesis para optar por el título profesional de licenciado en Administración. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio J. E., y Cárdenas L. (2016). En su artículo científico: *“Work stress: a review study.”* Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología. 13(1), 081-090. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Padilla (2016-14-11). *Cuatro tipos de bonos que usan las empresas peruanas para retener y atraer talento.* Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cuatro-tipos-bonos-empresas-peruanas-retener-atraer-talento-120566>
- Portero de la Cruz S. y Vaquero M. (2015). En su artículo científico: *“Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal enfermería en un hospital universitario.”* Revista Latino – Am Enfermagem. DOI: 10.1590/0104-1169.0284.2586. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf
- Quispe K. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores en una empresa Privada de Lima.* Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Reyes Ortiz, A. (2016). *“Condiciones laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión Nacional para el desarrollo y vida sin drogas – oficina zonal Tarapoto – Año 2016.* Tesis para optar por el grado de Maestro en Gestion Publica. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*

- Salirrosas E. y Rodríguez C., (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza – Año 2015*. Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
- Villegas F., (2012). *Causas de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera*. Tesis para optar por el título de Psicólogo Industrial. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Villegas-Fredy>.

ANEXO 1

Figura 1. Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman

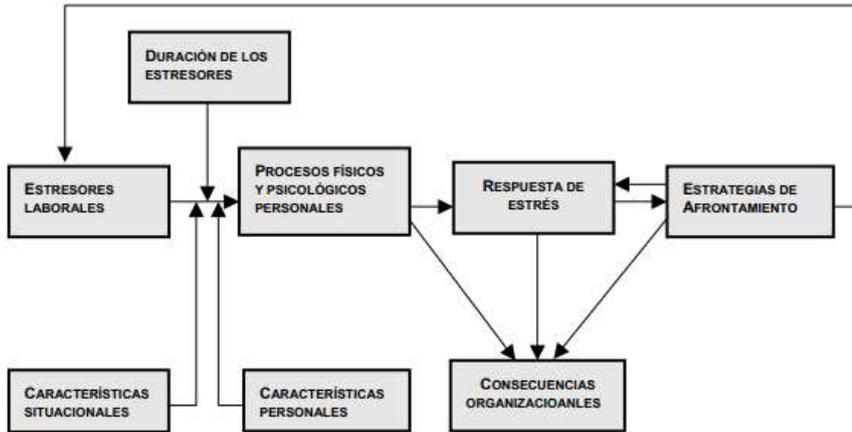


Figura 2: Costes de Rotación del personal

Costes Primarios de la rotación de personal.	Costes Secundarios de la rotación de personal.
<p>Costes de reclutamiento y selección</p> <ul style="list-style-type: none"> Costes de adquisición y de procesamiento de solicitud del empleado. Costes de mantenimiento del ingreso de reclutamiento y selección (costos del personal de reclutamiento) Costes en anuncios de periódicos, hojas de reclutamiento, boletines de empresas de reclutamiento, material de reclutamiento, formularios, etc. Costes de mantenimiento de la selección de personal estibado <p>Costes de registro y documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> Costes de mantenimiento del ingreso de registro y documentación de personal, gastos en formularios, actas, libros, registros, etc. <p>Costes de integración</p> <ul style="list-style-type: none"> Costes de selección de entrenamiento Costes del tiempo del supervisor que pasa en la orientación de los empleados recién admitidos en su sección <p>Costes de desvinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> Costes del ingreso de registro y documentación relativos al proceso de desvinculación del empleado. Costes de la entrega de beneficios (tiempo) Costes de las indemnizaciones por el tiempo anterior a la salida por el FICG (Fondo de Garantía de Tiempo de Servicio) Costes del estado de pagos relacionados con vacaciones proporcionadas, salario proporcional, entre otros 	<p>Retraso en la producción</p> <ul style="list-style-type: none"> Pérdida de la producción causada por el vacío dejado por parte del empleado desvinculado, mientras no es substituido. Normalmente generalmente un día, pero lo mayor sucede al periodo de entrenamiento del nuevo empleado que ha ocupado el vacío. Incapacidad moral del nuevo empleado y su interferencia en el trabajo de los compañeros Reflejos en la actitud del personal Ingenio, actitudes y predisposiciones que el empleado que se está desvinculando transmite a sus compañeros. Ingenio, actitudes y predisposiciones que el empleado que está llegando transmite a sus nuevos compañeros. Influencia de los dos aspectos mencionados anteriormente sobre la moral y la actitud del ingeniero y del jefe. Influencia de los dos aspectos mencionados anteriormente sobre la actitud de los clientes y de los proveedores <p>Costes operacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> Costos del personal extra y de los honorarios necesarios para cubrir el vacío producido o para cubrir la deficiencia moral del nuevo empleado Tiempo adicional de producción necesario por la deficiencia moral del nuevo empleado Tiempo adicional del supervisor que se emplea en la integración y en el entrenamiento del nuevo empleado <p>Costes extra-operacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumento de accidentes debido a una intensidad mayor en el periodo de producción moral de los recién admitidos, y Aumento de errores repetitivos y problemas de control de calidad provocados por la inoperancia del nuevo empleado <p>Pérdida en los negocios</p> <ul style="list-style-type: none"> La imagen y los negocios de la empresa pueden sufrir daños por la deficiente calidad de los productos en caso de la inoperancia de los empleados

Figura 4: Teoría del factor dual de Herzberg

Factores Higiénicos	Factores motivadores
<ul style="list-style-type: none"> - Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones. - Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro. - Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización. - Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los de más compañeros. - Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios. - Control técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente. - Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor. - Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante. - Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes. - Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.

Tomas de Keith Davis, "Human Behavior of work: Human Relations and Organizational Behavior", New York, McGraw Hill, 1979.

Figura 5: Teoría X y Teoría Y

Hipótesis X	Hipótesis Y
<ul style="list-style-type: none"> - La gente no quiere trabajar. - La gente no quiere responsabilidad, prefiere ser dirigida. - La gente tiene poca creatividad. - La motivación funciona solo a los niveles fisiológicos y de seguridad. - La gente debe ser controlada y a veces obligada a trabajar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo condiciones correctas el trabajo surge naturalmente. - La gente prefiere autonomía. - Todos somos creativos en potencia - La motivación ocurre en todos los niveles - Gente Motivada puede autodirigirse

Tabla 1

Validez de instrumento

Nº	Nombres y apellidos	Nivel académico	Resultados
1	Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Doctor	Aplicable
2	Mgtr. Barca Barrientos, Jesús Enrique	Magister	Aplicable
3	Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Aplicable
4	Dr. Carranza Estela, Teodoro	Doctor	Aplicable

Tabla 2

Rango de relación de confiabilidad

Valores	Niveles de validez
0.81 – 1.00	Excelente
0.61 – 0.80	Muy bueno
0.41 – 0.60	Bueno
0.21 – 0.40	Regular
0.01 – 0.20	Deficiente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	50	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Reporte SPSS 25

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N ^o de elementos
,993	20

Fuente: Reporte SPSS 25

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
ROTACIÓN DEL PERSONAL	La rotación del personal se basa a la paralización del trabajo por parte de los colaboradores, y esto genera que la empresa tenga que buscar nuevos postulantes para los puestos disponibles generando así la rotación del personal.	La variable rotación del personal se medirá mediante tres dimensiones, las cuales son: satisfacción laboral, remuneración y clima organizacional, a través de la encuesta que está conformada por 9 ítems. En donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Satisfacción Laboral	Motivación	1	Ordinal
				Estabilidad Laboral	2	
				Reconocimientos	3	
			Remuneración	Comisiones	4	
				Sobresueldo	5	
				Bonos	6	
			Clima Organizacional	Ambiente de Trabajo	7	
				Relaciones interpersonales	8	
				Actividades Integradoras	9	
ESTRES LABORAL	El estrés laboral se genera cuando no existe una buena relación entre los trabajadores, esto ocasiona que se genere cierta tensión provocando la incomodidad que a lo largo causara problemas en el centro laboral.	La variable estrés laboral se medirá mediante tres dimensiones, las cuales son: condiciones de trabajo, conflictos laborales y sobrecarga laboral, a través de una encuesta que contiene 9 ítems. En donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Condiciones de Trabajo	Ambiente físico	10	Ordinal
				Recursos materiales y técnicos	11	
				Prevención de riesgos laborales	12	
			Conflictos Laborales	Conflicto Interpersonal	13	
				Conflicto Intrapersonal	14	
				Conflicto Organizacional	15	
			Cansancio emocional	Ansiedad	16	
				Horas extras presión	17	
					18	

ANEXO 2

ROTACIÓN DEL PERSONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C.						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
General: ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019?	General: Demostrar la relación de la rotación del personal con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.	General: La rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.	Rotación del Personal	Satisfacción Laboral	Hipotético - Deductivo	Población: 50 trabajadores Muestra: 50 trabajadores Prueba Piloto: 20 trabajadores Técnica e Instrumento de Recolección de Datos: encuesta – cuestionario Método de Análisis de Datos: Software SPSS
				Remuneración		
				Clima Organizacional	Enfoque: Cuantitativo	
Específicos: 1. ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019? 2. ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019? 3. ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019?	Específicos: 1. Describir la relación de la rotación del personal con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 2. Describir la relación de la rotación del personal con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 3. Describir la relación de la rotación del personal con el cansancio emocional en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.	Específicos: 1. La rotación del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 2. La rotación del personal se relaciona con los conflictos laborales en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019. 3. La rotación del personal se relaciona con el cansancio en la empresa Perú Vinyl S.A.C., SMP 2019.	Estrés Laboral	Condiciones de Trabajo	Tipo: Aplicada	
				Conflicto Laborales	Nivel: Descriptiva - Correlacional	
				Cansancio Emocional	Diseño: No experimental	

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirán para elaborar una tesis acerca de la "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C., SMP 2019."

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
VARIABLE 1: Rotación del personal						
Dimensión: Satisfacción laboral						
1	La motivación es fundamental para las acciones que realiza.					
2	Su trabajo le brinda una buena estabilidad laboral.					
3	En su centro laboral le brindan capacitaciones constantes.					
4	En su empresa valoran y reconocen su desempeño.					
Dimensión: Remuneración						
5	Mediante comisiones se motiva al trabajador a cumplir con los objetivos establecidos					
6	Existen otros tipos de remuneraciones tales como, bono de puntualidad, bono de permanencia, etc.					
7	Su centro de labores les brinda algún tipo de bono por su desempeño.					
Dimensión: Clima Organizacional						
8	Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo brindado por la empresa.					
9	En su empresa realizan trabajos en equipo.					
10	La empresa realiza actividades que fomentan la integración de los trabajadores.					
Variable 2: Estrés Laboral						
Dimensión: Condiciones de trabajo						
11	Considera que su centro de trabajo necesita mejoras.					
12	Su centro laboral cuenta con todos los implementos necesarios para poder cumplir con su trabajo.					
13	Su centro de trabajo cuenta con un plan de prevención de riesgos.					
Dimensión: Conflictos Laborales						
14	Se lleva bien con todos los trabajadores de su empresa.					
15	Es una persona que se desarrolla de manera eficiente sin la ayuda de ningún compañero.					
16	Los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad.					
17	Disponen con todos los implementos de seguridad necesarios para trabajar.					
Dimensión: Cansancio Emocional						
18	La ansiedad le provoca inconvenientes en su centro laboral.					
19	Se queda más horas fuera de su horario de trabajo.					
20	Se siente bajo presión en tu centro de labores.					

ANEXO 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C., SMP 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: SHARON ARLET CHAVEZ AUBIAN							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACIÓN DEL PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN	La motivación es fundamental para las acciones que realiza.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre			
		ESTABILIDAD LABORAL	Su trabajo le brinda una buena estabilidad laboral.				
		RECONOCIMIENTOS	En su centro laboral le brindan capacitaciones constantes.				
	REMUNERACIÓN	REMUNERACIÓN DIRECTA	Mediante comisiones se motiva al trabajador a cumplir con los objetivos establecidos.				
		REMUNERACIÓN INDIRECTA	Existen otros tipos de remuneraciones tales como, bono de puntualidad, bono de permanencia, etc.				
		BONOS	Su centro de labores les brinda algún tipo de bono por su desempeño.				
	CLIMA ORGANIZACIONAL	AMBIENTE DE TRABAJO	Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo brindado por la empresa.				
		RELACIONES INTERPERSONALES	En su empresa realizan trabajos en equipo.				
		ACTIVIDADES INTEGRADORAS	La empresa realiza actividades que fomentan la integración de los trabajadores.				
		AMBIENTE FISICO	Su centro de trabajo necesita mejoras.				
ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	RECURSOS MATERIALES Y TECNICOS	Su centro laboral cuenta con todos los implementos necesarios para poder cumplir con su trabajo.				
		RECURSOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Su centro de trabajo cuenta con un plan de prevención de riesgos.				
		CONFLICTO INTERPERSONAL	Se lleva bien con todos los trabajadores de su empresa.				
	CONFLICTOS LABORALES	CONFLICTO INTRAPERSONAL	Es una persona que se desarrolla de manera eficiente sin la ayuda de ningún compañero.				
		CONFLICTO ORGANIZACIONAL	Los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad.				
			Disponen con todos los implementos de seguridad necesarios para trabajar.				
	CANSANCIO EMOCIONAL	ANSIEDAD	La ansiedad le provoca inconvenientes en su centro laboral.				
		HORAS EXTRAS	Se queda más horas fuera de su horario de trabajo.				
		PRESIÓN	Se siente bajo presión en tu centro de labores.				
	Firma del experto:			Fecha ___/___/___			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C., SMP 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: SHARON ARLET CHAVEZ AUBIAN							
Apellidos y nombres del experto: <i>MBA. BARCA BARRIENTOS JESÚ ENRIQUE</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ROTACIÓN DEL PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN	La motivación es fundamental para las acciones que realiza.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTABILIDAD LABORAL	Su trabajo le brinda una buena estabilidad laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RECONOCIMIENTOS	En su centro laboral le brindan capacitaciones constantes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	REMUNERACIÓN	REMUNERACIÓN DIRECTA	Mediante comisiones se motiva al trabajador a cumplir con los objetivos establecidos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REMUNERACIÓN INDIRECTA	Existen otro tipos de remuneraciones tales como, bono de puntualidad, bono de permanencia, etc.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		BONOS	Su centro de labores les brinda algún tipo de bono por su desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	AMBIENTE DE TRABAJO	Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo brindado por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RELACIONES INTERPERSONALES	En su empresa realizan trabajos en equipo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ACTIVIDADES INTEGRADORAS	La empresa realiza actividades que fomentan la integración de los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO	Su centro de trabajo necesita mejoras.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		RECURSOS MATERIALES Y TECNICOS	Su centro laboral cuenta con todos los implementos necesarios para poder cumplir con su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		RECURSOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Su centro de trabajo cuenta con un plan de prevención de riesgos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	CONFLICTOS LABORALES	CONFLICTO INTERPERSONAL	Se lleva bien con todos los trabajadores de su empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CONFLICTO INTRAPERSONAL	Es una persona que se desarrolla de manera eficiente sin la ayuda de ningún compañero.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CONFLICTO ORGANIZACIONAL	Los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	CANSANCIO EMOCIONAL	ANSIEDAD	La ansiedad le provoca inconvenientes en su centro laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		HORAS EXTRAS	Se queda más horas fuera de su horario de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		PRESION	Se siente bajo presión en tu centro de labores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: <i>Barca Barrientos</i>			Fecha <i>17/06/2019</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 6

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C., SMP 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: SHARON ARLET CHAVEZ AUBIAN							
Apellidos y nombres del experto: <i>CARRANZO ESTEBAN TEODORO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ROTACIÓN DEL PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN	La motivación es fundamental para las acciones que realiza.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		ESTABILIDAD LABORAL	Su trabajo le brinda una buena estabilidad laboral.		/		
		RECONOCIMIENTOS	En su centro laboral le brindan capacitaciones constantes.		/		
	REMUNERACIÓN	RECONOCIMIENTOS	En su empresa valoran y reconocen su desempeño.		/		
		REMUNERACIÓN DIRECTA	Mediante comisiones se motiva al trabajador a cumplir con los objetivos establecidos.		/		
		REMUNERACIÓN INDIRECTA	Existen otro tipos de remuneraciones tales como, bono de puntualidad, bono de permanencia, etc.		/		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	BONOS	Su centro de labores les brinda algún tipo de bono por su desempeño.		/		
		AMBIENTE DE TRABAJO	Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo brindado por la empresa.		/		
		RELACIONES INTERPERSONALES	En su empresa realizan trabajos en equipo.		/		
ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	ACTIVIDADES INTEGRADORAS	La empresa realiza actividades que fomentan la integración de los trabajadores.	/			
		AMBIENTE FISICO	Su centro de trabajo necesita mejoras.	/			
		RECURSOS MATERIALES Y TECNICOS	Cuenta con todos los implementos necesarios para poder cumplir con su trabajo.	/			
	CONFLICTOS LABORALES	RECURSOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Su centro de trabajo cuenta con un plan de prevención de riesgos.	/			
		CONFLICTO INTERPERSONAL	Se lleva bien con todos los trabajadores de su empresa.	/			
		CONFLICTO INTRAPERSONAL	Es una persona que se desarrolla de manera eficiente sin la ayuda de ningún compañero.	/			
	CANSANCIO EMOCIONAL	CONFLICTO ORGANIZACIONAL	Los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad.	/			
		ANSIEDAD	Disponen con todos los implementos de seguridad necesarios para trabajar.	/			
		HORAS EXTRAS	Cuando tiene exceso de trabajo suele tener ansiedad.	/			
	PRESIÓN	Suele quedarse más horas fuera de su horario trabajando en su empresa.	/				
		Sueles sentirte bajo presión en tu centro de labores.	/				
Firma del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha: <i>12.06.19</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C., SMP 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: SHARON ARLET CHAVEZ AUBIAN							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Vaquer Espinoza, Juan Manuel</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACIÓN DEL PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN	La motivación es fundamental para las acciones que realiza.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		ESTABILIDAD LABORAL	Su trabajo le brinda una buena estabilidad laboral.		/		
			En su centro laboral le brindan capacitaciones constantes.		/		
		RECONOCIMIENTOS	En su empresa valoran y reconocen su desempeño.		/		
	REMUNERACIÓN	REMUNERACIÓN DIRECTA	Mediantes comisiones se motiva al trabajador a cumplir con los objetivos establecidos.		/		
		REMUNERACIÓN INDIRECTA	Existen otro tipos de remuneraciones tales como, bono de puntualidad, bono de permanencia, etc.		/		
		BONOS	Su centro de labores les brinda algún tipo de bono por su desempeño.		/		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	AMBIENTE DE TRABAJO	Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo brindado por la empresa.		/		
		RELACIONES INTERPERSONALES	En su empresa realizan trabajos en equipo.		/		
ACTIVIDADES INTEGRADORAS		La empresa realiza actividades que fomentan la integración de los trabajadores.	/				
ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO	Su centro de trabajo necesita mejoras.	/			
		RECURSOS MATERIALES Y TECNICOS	Su centro laboral cuenta con todos los implementos necesarios para poder cumplir con su trabajo.	/			
		RECURSOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Su centro de trabajo cuenta con un plan de prevención de riesgos.	/			
	CONFLICTOS LABORALES	CONFLICTO INTERPERSONAL	Se lleva bien con todos los trabajadores de su empresa.	/			
		CONFLICTO INTRAPERSONAL	Es una persona que se desarrolla de manera eficiente sin la ayuda de ningún compañero.	/			
		CONFLICTO ORGANIZACIONAL	Los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad.	/			
	CANSANCIO EMOCIONAL		Disponen con todos los implementos de seguridad necesarios para trabajar.	/			
		ANSIEDAD	La ansiedad le provoca inconvenientes en su centro laboral.	/			
		HORAS EXTRAS	Se queda más horas fuera de su horario de trabajo.	/			
	PRESIÓN	Se siente bajo presión en tu centro de labores.	/				
Firma del experto: <i>Sharon Arlet Chavez Aubian</i>			Fecha <i>19/06/2019</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 8

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C., SMP 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: SHARON ARLET CHAVEZ AUBIAN							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Alva Arce, Rosel Cesar</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
ROTACIÓN DEL PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN	La motivación es fundamental para las acciones que realiza.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTABILIDAD LABORAL	Su trabajo le brinda una buena estabilidad laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RECONOCIMIENTOS	En su centro laboral le brindan capacitaciones constantes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	REMUNERACIÓN	REMUNERACIÓN DIRECTA	Mediante comisiones se motiva al trabajador a cumplir con los objetivos establecidos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REMUNERACIÓN INDIRECTA	Existen otro tipos de remuneraciones tales como, bono de puntualidad, bono de permanencia, etc.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		BONOS	Su centro de labores les brinda algún tipo de bono por su desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	AMBIENTE DE TRABAJO	Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo brindado por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RELACIONES INTERPERSONALES	En su empresa realizan trabajos en equipo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ACTIVIDADES INTEGRADORAS	La empresa realiza actividades que fomentan la integración de los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO	Su centro de trabajo necesita mejoras.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		RECURSOS MATERIALES Y TECNICOS	Su centro laboral cuenta con todos los implementos necesarios para poder cumplir con su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		RECURSOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Su centro de trabajo cuenta con un plan de prevención de riesgos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	CONFLICTOS LABORALES	CONFLICTO INTERPERSONAL	Se lleva bien con todos los trabajadores de su empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CONFLICTO INTRAPERSONAL	Es una persona que se desarrolla de manera eficiente sin la ayuda de ningún compañero.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CONFLICTO ORGANIZACIONAL	Los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad. Disponen con todos los implementos de seguridad necesarios para trabajar.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	CANSANCIO EMOCIONAL	ANSIEDAD	La ansiedad le provoca inconvenientes en su centro laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>			
HORAS EXTRAS		Se queda más horas fuera de su horario de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		PRESIÓN	Se siente bajo presión en tu centro de labores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			<i>[Firma]</i>				
			Fecha: <i>11/06/2015</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 10

*Sin título1.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

2 : VAR00001 5 Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
28	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
34	4	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
35	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
36	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
37	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
38	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
39	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
40	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3
41	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3
42	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3
43	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	3
44	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	3
45	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2
46	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
47	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
48	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
49	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
50	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

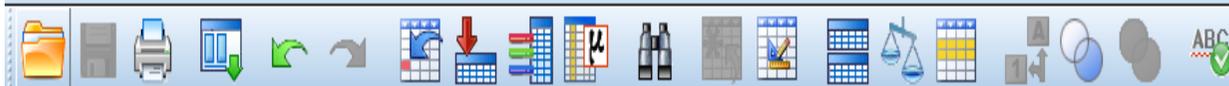
IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO 11

Sin titulo1.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	VAR00001	Numérico	8	0	¿La motivación es fundamental para las acciones que re...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
2	VAR00002	Numérico	8	0	¿En su centro laboral le brindan capacitaciones constant...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
3	VAR00003	Numérico	8	0	¿Su trabajo le brinda una buena estabilidad laboral?	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
4	VAR00004	Numérico	8	0	¿En su empresa valoran y reconocen su desempeño?	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
5	VAR00005	Numérico	8	0	¿Mediantes comisiones se motiva al trabajador a cumplir...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
6	VAR00006	Numérico	8	0	¿Existen otro tipos de remuneraciones tales como, bono...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
7	VAR00007	Numérico	8	0	¿Su centro de labores les brinda algún tipo de bono por s...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
8	VAR00008	Numérico	8	0	¿Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo brindad...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
9	VAR00009	Numérico	8	0	¿En su empresa se necesita trabajar en equipo?	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
10	VAR00010	Numérico	8	0	¿La empresa realiza actividades que fomentan la integra...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
11	VAR00011	Numérico	8	0	Considera que su centro de trabajo necesita mejoras?	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
12	VAR00012	Numérico	8	0	¿Su centro laboral cuenta con todos los implementos ne...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
13	VAR00013	Numérico	8	0	¿Su centro de trabajo cuenta con un plan de prevención ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
14	VAR00014	Numérico	8	0	¿Se lleva bien con todos los trabajadores de su empresa?	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
15	VAR00015	Numérico	8	0	¿Es una persona que se desarrolla de manera eficiente s...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
16	VAR00016	Numérico	8	0	¿Los elementos de trabajo permanecen en buen estado ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
17	VAR00017	Numérico	8	0	¿Disponen con todos los implementos de seguridad nec...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
18	VAR00018	Numérico	8	0	¿La ansiedad le provoca inconvenientes en su centro labor...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
19	VAR00019	Numérico	8	0	¿Se queda más horas fuera de su horario trabajando en ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal

ANEXO 12



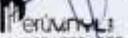
AUTORIZACIÓN DE TRABAJO

Lima 15, septiembre del 2019

Richard Jesús Pelaez Garcia
GERENTE COMERCIAL DE LA EMPRESA PERÚ VINYL S.A.C.

De mi consideración:

Da el permiso correspondiente a la Srta. SHARON ARLET CHAVEZ AUBIAN identificado con DNI: 73267324, estudiante de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Para poder recopilar la información necesaria para desarrollar la elaboración de su tesis, de acuerdo a la necesidad de la señorita y la empresa Perú Vinyl S.A.C. identificada con ruc: 20546894976.


.....
RICHARD JESUS PELAEZ GARCIA
GERENTE COMERCIAL

RUC: 20546894976
.....
Richard Jesús Pelaez Garcia
DNI: 15358009


.....
Sharon Arlet Chavez Aubian
DNI: 73267324

Oficina principal : Jr. Federico Villareal N°277- Breña
Tienda : Av. Alfredo Mendiolá N°845- S.M.P
Telfs: (01)650 1873 - (01)566 7215
ENTEL: 922319945 / 946330041
RPC: 956 747182
gerencia@peruvinyl.pe
ventas@peruvinyl.pe

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **ROSEL CÉSAR ALVA ARCE** docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Escuela Profesional de Administración de la **Universidad César Vallejo Filial LIMA NORTE**, revisor de la tesis titulada "**ESTRES LABORAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA PERU VINYL S.A.C, SMP 2019**", de la estudiante **CHAVEZ AUBIAN, SHARON ARLET**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnintin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 12 de Diciembre del 2019

.....
Dr. Rosel César Alva Arce
DNI: 10487368

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------