FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración

**RELACIÓN ENTRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y
RENDIMIENTO LABORAL EN LOS AUXILIARES DE
ALMACEN DE APM TERMINALS, LIMA 2020.**

**Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en
Administración**

JULIO RENATO FERRER HONORES

**Asesor:
Oscar Federico Muro Doig**

**Lima-Perú
2020**

Índice

Índice de tablas.....	iii
Índice de figuras	v
Introducción	1
Capítulo I	3
1.1. Problema de Investigación	3
1.1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.2. Formulación del Problema	4
1.1.3. Justificación de la investigación	4
1.2. Marco Referencial	6
1.2.1. Antecedentes.....	6
1.2.1.1. Antecedentes Internacionales	6
1.2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
1.2.2. Marco Teórico.....	16
1.2.2.1. Variable Rotación de Personal	16
1.2.2.2. Variable Rendimiento	23
1.3. Objetivos e hipótesis	28
1.3.1. Objetivos.....	28
1.3.2. Hipótesis.....	28
Capítulo II.	29
2.1. Método.....	29
2.1.1. Tipo de investigación	29
2.1.2. Diseño de investigación	29
2.1.3. Variables.....	30
2.1.3.1. Variable 1: Rotación de personal.....	30
2.1.3.2. Variable 2: Rendimiento Laboral	31
2.1.4. Población.....	32
2.1.5. Muestra	32
2.1.6. Instrumentos de investigación.....	33
2.1.7. Procedimientos de recolección de datos.....	36
2.1.8. Plan de Análisis.	37
Capítulo III.	38
3.1. Resultados.....	38

3.1.1.	Presentación de resultados.....	38
3.1.2.	Contrastación de hipótesis.....	78
3.1.2.1.	Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov.	78
3.1.2.2.	Correlaciones Rho de Spearman	78
3.1.2.3.	Contrastación de Hipótesis.....	80
3.1.2.3.1.	Prueba de Hipótesis General	80
3.1.2.3.2.	Prueba de Hipótesis Especifica 1	81
3.1.2.3.3.	Prueba de Hipotesis Especifica 2	82
3.1.2.3.4.	Prueba de Hipótesis Especifica 3	83
3.2.	Discusión	84
3.2.1.	Hipótesis General.	84
3.2.2.	Primera hipótesis específica.	85
3.2.3.	Segunda hipótesis específica.....	85
3.2.4.	Tercera hipótesis específica.....	86
3.3.	Conclusiones.....	86
3.4.	Recomendaciones	88
	Referencias	92
	ANEXOS.....	97
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	98
	Anexo 2: Cuestionario de rotación del personal	99
	Anexo 3: Cuestionario del rendimiento laboral	101
	Anexo 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk de rotación de personal.....	103
	Anexo 5: Prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk de rendimiento laboral.....	106
	Anexo 6: Alfa de Cronbach de la variable rotación de personal	108
	Anexo 7: Alfa de Cronbach de la variable rendimiento laboral	111
	Anexo 8: Cartas de autorización	113
	Anexo 9: Validación de Expertos	115

Índice de tablas

Tabla 1 Autores y dimensiones de la variable rotación de personal.....	19
Tabla 2 Autores y dimensiones de la variable rendimiento laboral.....	24
Tabla 3 Ficha Técnica del cuestionario de rotación de personal.....	35
Tabla 4 Ficha Técnica del cuestionario de rendimiento laboral.....	35
Tabla 5 Procedimiento de recolección de datos.....	37
Tabla 6 El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional.....	38
Tabla 7 El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio..	39
Tabla 8.....	40
Tabla 9 Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio.....	41
Tabla 10 La rotación de personal se realiza porque es política institucional.....	42
Tabla 11 La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.....	43
Tabla 12 La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.....	44
Tabla 13 La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.....	45
Tabla 14 La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.....	46
Tabla 15 La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.....	47
Tabla 16 La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.....	48
Tabla 17 La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.....	49
Tabla 18 La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.....	50
Tabla 19 La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.....	51
Tabla 20 La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.....	52
Tabla 21 La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.....	53
Tabla 22 La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.....	54
Tabla 23 La rotación de personal genera crecimiento profesional.....	55
Tabla 24 La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.....	56
Tabla 25 La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional.....	57
Tabla 26 La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.....	58
Tabla 27 <i>La rotación de personal en APM Terminals sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio</i>	59
Tabla 28 La rotación del profesional le genera sentimientos positivos.....	60
Tabla 29 <i>La rotación del profesional afecta la relación con su jefe</i>	61
Tabla 30 En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.....	62
Tabla 31 En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.....	63
Tabla 32 <i>En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes</i>	64

Tabla 33 <i>En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran</i>	65
Tabla 34 <i>En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr</i>	66
Tabla 35 <i>En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados</i>	67
Tabla 36 <i>En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo</i>	68
Tabla 37 <i>En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo</i>	69
Tabla 38 <i>En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros</i>	70
Tabla 39 <i>En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo</i>	71
Tabla 40 <i>En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas</i>	72
Tabla 41 <i>En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa</i>	73
Tabla 42 <i>En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma</i>	74
Tabla 43 <i>En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas</i>	75
Tabla 44 <i>En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales</i>	76
Tabla 45 <i>En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima</i>	77
Tabla 46 <i>Correlaciones Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la variable rendimiento laboral</i>	78
Tabla 47 <i>Correlaciones Rho de Spearman de la variable rotación de personal y las dimensiones de rendimiento laboral</i>	79
Tabla 48 <i>Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis General</i>	81
Tabla 49 <i>Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis Especifica 1</i>	82
Tabla 50 <i>Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis Especifica 2</i>	83
Tabla 51 <i>Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis Especifica 3</i>	84

Índice de figuras

Figura 1 El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional	38
Figura 2 El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio	39
Figura 3 La rotación se realiza para fines de capacitación	40
Figura 4 Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio	41
Figura 5 La rotación de personal se realiza porque es política institucional	42
Figura 6 La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.....	43
Figura 7 La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.....	44
Figura 8 La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador	45
Figura 9 <i>La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional</i>	46
Figura 10 La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud del trabajador	47
Figura 11 La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.....	48
Figura 12 La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.....	49
Figura 13 La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.....	50
Figura 14 La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador	51
Figura 15 <i>La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional</i>	52
Figura 16 La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.....	53
Figura 17 La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.....	54
Figura 18 La rotación de personal genera crecimiento profesional	55
Figura 19 La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo	56
Figura 20 La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional	57
Figura 21 La rotación del profesional le genera satisfacción laboral	58
Figura 22 La rotación de personal en APM Terminals sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio.....	59
Figura 23 La rotación del profesional le genera sentimientos positivos.....	60
Figura 24 La rotación del profesional afecta la relación con su jefe	61
Figura 25 En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.....	62
Figura 26 <i>En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas</i>	63
Figura 27 En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.....	64
Figura 28 En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.....	65
Figura 29 En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	66
Figura 30 En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.....	67
Figura 31 <i>En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo</i>	68
Figura 32 En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.....	69

Figura 33 En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.....	70
Figura 34 En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	71
Figura 35 En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.....	72
Figura 36 En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	73
Figura 37 En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	74
Figura 38 En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.....	75
Figura 39 En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales	76
Figura 40 En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima	77

Introducción

La investigación inició con la necesidad de determinar si el rendimiento laboral tiene relación con la rotación interna del personal, ya que en la actualidad los colaboradores no buscan quedarse en una empresa por años, sino que buscan la manera de desarrollar sus habilidades y crecer dentro de la misma, de lo contrario estarán disponibles a mejores oportunidades laborales. La relación de la rotación interna del personal y el rendimiento laboral puede deberse a diversos factores, los cuales son mencionados en el marco teórico. En la investigación, para la variable rotación de personal, se identificaron las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Gerencial, Dimensión 2: Trabajador, Dimensión 3: Motivación y Reconocimiento, Dimensión 4: Percepción. Y para la variable rendimiento laboral se identificaron las siguientes: Dimensión 1: Rendimiento en la tarea, Dimensión 2: Comportamientos contraproducentes, Dimensión 3: Rendimiento en el contexto.

El desarrollo tanto personal como profesional es esencial para que un colaborador perciba que está creciendo a través del tiempo, es por ello que las empresas se enfocan en generar un clima laboral adecuado, el cual ayude a que el rendimiento de los trabajadores sea óptima, productiva, eficiente y eficaz (Vargas y Meza, 2017).

Otro aspecto importante para un colaborador es el salario y los incentivos. Los incentivos deben desarrollarse teniendo en cuenta la motivación y el perfil que cada colaborador tiene en función a su puesto (Sagandykov y Shafikova, 2017). Es importante que los gerentes actúen sobre la medición del capital intelectual al vincular el valor del capital humano con el pago adecuado, aumentando la motivación, el compromiso y la productividad, lo que generará un rendimiento óptimo.

Por motivo de los aspectos mencionados las empresas deben tener en cuenta que cuando los colaboradores están motivados, el funcionamiento de una determinada empresa mejora ya que el rendimiento es óptimo en cada uno de ellos. Por otro lado, en el caso de la rotación por renuncia, los trabajadores pueden renunciar por diversos motivos tales como estar en un inadecuado clima laboral, tener mal salario o no sentir desarrollo tanto personal como profesional. La empresa que se tomó para el estudio se caracteriza por dar oportunidad a sus colaboradores a crecer profesionalmente y por no dejar ir a sus colaboradores destacados,

dándoles la oportunidad de rotar en otras áreas dentro de la misma, sin embargo, si estos ya tienen determinado salir es muy complicado retenerlos.

En esta investigación se estudió a la empresa APM Terminals, la cual pertenece al grupo danés A.P. Moller Maersk, un conglomerado de negocios con más de 100 años de experiencia y liderazgo en la industria marítima. Cada año se percibe en la empresa rotación en el área de almacén. Es por ello que se tuvo como objetivo principal identificar la relación que hay entre las dos variables en estudio para que la empresa tome medidas correctivas dependiendo del resultado que se obtenga.

Iniciamos por definir las variables a estudiar que son la rotación de personal y el rendimiento laboral, analizando las definiciones de importantes autores, causas, tipos e índices para tener un mayor apoyo para la investigación. Finalmente analizamos como se relacionan estas variables dentro de la empresa presentando los resultados calculados en el programa SPSS, el cual nos sirvió de apoyo para la realización de la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día vivimos en un mundo cambiante y competitivo en el cual la rotación de personal es muy común en las empresas, ya que los contratos son por periodos cortos y las personas constantemente optan por mejores posiciones laborales. El indicador de rotación puede afectar de manera positiva o negativa en una empresa, ya que esta puede repercutir en el rendimiento de los colaboradores. Los trabajadores pueden percibir la rotación de manera positiva ya que tienen la oportunidad de rotar dentro de la empresa gracias a su óptimo rendimiento. Por otro lado, Chiavenato menciona que “Una tendencia que se esta afianzando es la del cambio en el concepto “trabajo”. Ahora ya no resulta sorpresivo, pero la verdad es que las personas apenas se dieron cuenta de que el trabajo humano está siendo eliminado sistemáticamente del proceso de producción” (2017, p151).

En APM Terminals, empresa en la cual se aplicó la investigación, toma el rendimiento como indicador para determinar si un colaborador tiene la oportunidad de rotar dentro de la organización. Los auxiliares de almacén, quienes son los sujetos de estudio, tienen como funciones principales la recepción de la mercadería, registro de bienes, realizar inventarios y velar por el orden en el almacén. Algunos colaboradores que ingresan no están preparados para un trabajo bajo presión; en el área de almacén cada colaborador debe rotar en diferentes turnos dentro de las 24 horas, causando en algunos casos estrés. La empresa brinda charlas para mitigar casos de estrés, sin embargo, no todos tienen el mismo estilo de vida. Halbesleben explica que la definición del trabajo bajo estrés es “El daño físico y respuesta emocional que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se igualan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador” (2010, p.26).

La situación problemática detectada para este estudio es justamente que en APM Terminals se vienen generando constantes cambios en el personal del área de almacén y lo que se buscó determinar es si esta rotación interna se relaciona con el rendimiento de los colaboradores. Si los colaboradores ven la rotación de personal como una oportunidad de crecimiento dentro de la organización, entonces la relación entre ambas variables seria positiva ya que los trabajadores estarían mejorando su rendimiento con la finalidad de rotar a una mejor posición

dentro de la organización. Sin embargo, si la relación entre ambas variables es negativa, la rotación que se presenta dentro la empresa estaría afectando el rendimiento de los colaboradores causando posibles errores en la calidad de servicio al cliente externo, por lo cual sus clientes ya no desearían trabajar con APM Terminals y se suspenderían los trabajos en la sede.

1.1.2. Formulación del Problema

Problema General

¿Existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020?

Problemas Específicos

- 1) ¿Existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020?
- 2) ¿Existe relación entre la rotación de personal y los Comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020?
- 3) ¿Existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020?

1.1.3. Justificación de la investigación

La principal razón que motivó este estudio, fue debido a que en la empresa se pudo percibir que cada mes rotaban de 2 a 3 colaboradores de 57 auxiliares de almacén. Los auxiliares de almacén se dividen en tres grupos para rotar en diferentes horarios. Lo óptimo es que para cada turno se tenga 19 colaboradores, pero debido a la rotación algunos turnos son cubiertos por 18 colaboradores. En algunos casos los colaboradores rotaban a solicitud del team leader a cargo y en otros casos eran rotados debido a sus habilidades. El jefe del área de los auxiliares comentó que al año se contrata alrededor de 6 a 8 auxiliares por cese y de ellos alrededor de 2 a 3 colaboradores rotan internamente con el único fin de no cesar, sino poderles dar la oportunidad para que se desenvuelvan mucho mejor en otra área. Sin embargo, dentro de la organización también se presentaba el caso de que los colaboradores rotaban dentro de la misma con la finalidad de la mejora profesional del colaborador.

La constante rotación podría causar bajo rendimiento en el personal y un margen de error mayor ya que los auxiliares de almacén nuevos tienden a cometer mayores errores al no tener tanta práctica como los colaboradores antiguos. Esto puede ser perjudicial para la empresa ya que un mínimo error da una mala imagen ante sus clientes y como consecuencia estos podrían prescindir de sus servicios. En el peor de los casos APM Terminals podría tomar la decisión de cerrar la sede, generando desempleo y menor aporte al PBI.

Esta investigación tiene justificación teórica ya que resume el soporte de autores expertos mediante sus teorías, estas hacen referencia a las variables a estudiar, como son la rotación de personal y el rendimiento laboral en función al personal de almacén.

Igualmente cuenta con justificación práctica, puesto que, si se identifica que la rotación de personal se relaciona negativamente con el rendimiento laboral, se debería aplicar ajustes para que la rotación de los auxiliares de almacén se perciba de manera positiva por parte de los colaboradores y su rendimiento laboral mejore.

Así mismo presenta una justificación económica ya que debido a la constante rotación se debe contratar personal nuevo y este debe ser capacitado. Además, como se mencionó en el segundo párrafo, el personal nuevo al no tener los conocimientos claros puede incurrir en errores los cuales pueden ser perjudiciales, ya que se podría perder miles de soles. Por lo tanto, el identificar este problema y solucionarlo podría colaborar con el ahorro o evitar pérdidas económicas para APM Terminals.

Además, presenta una justificación social puesto que los individuos involucrados en esta problemática son trabajadores del área de almacén de APM Terminals, las cuales son un grupo de personas en donde se tiene incluido colaboradores con experiencia y trabajadores nuevos. La relación entre ambos es muy importante ya que, si no hay una buena relación entre ellos, el trabajo no se efectuará de manera óptima y el bajo rendimiento podría perjudicar a la empresa.

Finalmente cuenta con justificación investigativa ya que este estudio servirá como apoyo para futuras investigaciones tomando en cuenta que el lugar fue una empresa logística y que se logró identificar que la rotación del personal si se relaciona positivamente con el rendimiento. Las investigaciones que se realicen para empresas relacionadas deberán considerar que los trabajadores pueden percibir la rotación como una oportunidad para tener un rendimiento óptimo y aplicar a mejores posiciones dentro de la empresa.

1.2. Marco Referencial

1.2.1. Antecedentes

1.2.1.1. Antecedentes Internacionales

Mabindisa (2013). En su investigación "Impact of staff turnover on organizational effectiveness and employee performance at the Department of Home Affairs in the Eastern Cape Province" se enfocaron en el impacto de la rotación del personal, la efectividad de la organización y el rendimiento de los colaboradores en el Departamento del Interior en la Provincia Oriental del Cabo, en el cual sus variables fueron la rotación de personal, efectividad de la organización y el rendimiento. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que los investigadores utilizaron cuestionarios al recopilar datos. Se realizó un estudio piloto para probar el cuestionario. Se aplicaron encuestas a 100 colaboradores. Una alta tasa de respuesta del 98% fue obtenido mediante el método personal de recopilación de datos, el cuestionario fue estructurado en un formato de escala Likert de 5 puntos.

El hallazgo del estudio sugirió que el salario era la causa principal de la rotación del personal en el Departamento del Interior. Además, se pudo afirmar que la alta rotación de personal aumenta la carga de trabajo de los empleados actuales en el departamento, por lo cual el rendimiento del personal ha venido siendo afectado. El estudio también mostró que la rotación de personal causa reducción en el servicio efectivo de entrega a los clientes y esto refleja una mala imagen en el departamento. Por último, se pudo concluir que la relación laboral poco saludable también puede ser la causa de la rotación de personal en el departamento.

Las recomendaciones destacaron que la alta gerencia debe pagar un mejor salario a los colaboradores y brindar recompensas a los trabajadores que superan sus objetivos. Además, la gerencia debe desarrollar oportunidades para el avance profesional de cada colaborador para que el departamento logre su máximo rendimiento.

Rubio y Villagrán (2017). En su investigación "La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales" tuvo como enfoque principal probar como la rotación del personal afecta en el desempeño laboral de los empleados del Centro Comercial Norte, de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil, en el cual sus variables fueron rotación de personal y el desempeño. Debido a muchos factores influyentes, entre ellos: inadecuado ambiente de trabajo, falta de incentivos, horarios no flexibles, largas jornadas de

trabajo, entre otros el índice de rotación en la empresa aumentó considerablemente en el 2017 llegando a un índice del 43%, que comparado con años anteriores fue un porcentaje muy alto. La finalidad de esta investigación fue la de conocer los motivos de la rotación del personal y plantear soluciones para beneficio de la empresa y colaboradores. Para el desarrollo de la investigación se tuvo que recurrir a encuestas dirigidas al personal operativo del área de entretenimiento y una entrevista al gerente de recursos humanos, en los cuales se pudieron identificar los factores que causaron la rotación de personal. Se realizaron encuestas a 159 empleados operativos y 30 administrativos, es decir, el total de encuestados fueron 189.

Finalmente se concluyó que las constantes salidas de personal afecta de manera directa en el comportamiento del personal operativo, por lo que su rendimiento laboral disminuye. Como solución para disminuir la rotación de personal se propuso un plan de acción multidisciplinario con lo cual se promueva la satisfacción laboral y con ello un mejor rendimiento mediante la aplicación de estrategias y acciones en el área de entretenimiento de la Corporación Fiales que, de acuerdo a la investigación, es de mayor conflicto. Además, se recomendó establecer mecanismos de medición y control de la rotación de personal, para que este fenómeno no sea un problema a futuro y se pueda tomar acciones correctivas.

Aguilar (2015). Presentó la investigación “Implementación de un programa para reducir la rotación de personal del cargo de operario de cine de la empresa multicines S.A.”, Tesis para optar el Título de Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, el cual su variable a estudiar fue la rotación de personal. Investigación cuyo objetivo principal fue diseñar e implementar un programa para que la rotación del área operativa en la empresa Multicines S.A. disminuya, ya que al reducir la rotación causaría reducción en los costos y la carga de personal para el área de selección, nomina, capacitación, trabajo social, seguridad y salud ocupacional; debido a los procesos de selección y contratación.

El tamaño de la muestra fue de un total de 493 personas por áreas. Para la elaboración del programa se utilizó la data proporcionada por la empresa respecto a su historial de rotación de personal. Además, se realizó un focus group con los superiores del área. Las fases del programa propuesto fueron: Selección e inducción, Adaptación (Empresa-Colaborador), Contagio (Cultura corporativa, Actitud, Valores, Indicadores), Rotación de cargos y Plan de Back ups y ascensos.

El programa fue aplicado en septiembre del 2013 y se concluyó que la rotación de personal disminuyó en 2.2% para diciembre del 2014. Lo cual tuvo una reacción positiva en el rendimiento, ya que el personal deja de ser en su mayoría nuevo, los trabajadores se concentran en mejorar y no en aprender funciones básicas.

Chowdhury y Md. (2017). El artículo "Factors affecting employee turnover and sound retention strategies in business organization: a conceptual view" se elaboró con el fin de determinar las razones y factores clave que causan rotación de personal en una organización. La variable de investigación fue la rotación de personal. Por lo tanto, el documento propuso un marco conceptual que muestra las principales variables para explicar el fenómeno de la rotación de los empleados y abordar estrategias de retención para manejar estos problemas.

El autor, apoyándose en investigaciones, indica algunas causas o factores que influyen a la rotación de personal en una empresa; Las cuales son: Factores gerenciales, ambiente en el trabajo, pago, beneficios o incentivos, promoción de carrera, ajuste al trabajo, expectativa clara respecto al trabajo, trabajo alternativo e influencia de compañeros de trabajo.

En la mayoría de casos los colaboradores dejan el trabajo debido a que sus ingresos no les satisfacen. Es por ello que una empresa debe plantear estrategias para poder retenerlos y generar un buen clima organizacional. En el artículo se recomienda que la mejor manera de no tener mucha rotación en el personal es teniendo en cuenta los siguientes puntos:

1. Contratar personal adecuado o que encaje con el puesto.
2. Retener a los empleados que generan valor a la empresa.
3. Liderazgo efectivo. Buena relación entre los jefes y colaboradores.
4. Entrenar y promover el desarrollo en sus colaboradores.
5. Identificar problemas económicos dentro de la empresa para generar mayores ganancias y los colaboradores puedan ganar más a través del tiempo.
6. Satisfacción Laboral.
7. Sindicalización.
8. Cultura Organizacional.
9. Generar balance entre trabajo y la vida familiar.

Zhang (2016). El artículo "A Review of Employee Turnover Influence Factor and Countermeasure" el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la rotación del

personal en los factores personales, organización y trabajo, social y económico. También de sintetizó las contramedidas de dichos empleados. La variable en la investigación fue la rotación del personal.

El artículo nos brinda medidas de solución las cuales se deben aplicar tanto a nivel de cada colaborador y de manera organizacional.

1. Gestión del colaborador: Delegar funciones a los colaboradores dependiendo de sus habilidades y capacidades, tener un buen sistema de capacitación, se debe tener en cuenta las necesidades que el colaborador tiene y sus expectativas respecto al trabajo encomendado. Además, se debe dar retroalimentación para verificar que cada colaborador está desempeñando sus funciones de manera adecuada. El incentivo también es un punto importante para poder retener a los colaboradores que generan valor a la empresa.
2. Gestión organizacional: Generar cultura organizacional, integración por parte de los colaboradores y departamentos dentro de la empresa.

Este artículo es de gran aporte ya que nos brinda recomendaciones para gestionar adecuadamente la rotación cuando esta sea voluntaria. Es muy importante tomar decisiones y generar soluciones dependiendo del problema en específico.

Flores y M. H. B. (2008). En la investigación "Facts that cause personnel rotation in mexican companies" el objetivo principal fue encontrar las causas fundamentales de la rotación de personal en las organizaciones, motivadas por el hecho de que en esos momentos la rotación o fluctuación laboral constituía una característica en muchas de las empresas de la región, lo que repercutía desfavorablemente en las mismas.

El enfoque de la investigación fue cualitativo ya que consistía en una serie de descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además, se consideró las percepciones de los participantes. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario tipo Likert a 20 ejecutivos del grupo Tuba cero S.A. con el siguiente perfil: Gerentes de comunicación, Gerentes Comercial, Gerentes de cuenta y Ejecutivos de cuenta.

Finalmente se concluyó que las principales causas que originan la rotación de personal son la baja remuneración, la selección incorrecta y la motivación. La investigación también señala

que detrás de una excesiva rotación de personal se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral; esto puede ser debido a una insuficiente gestión de los recursos humanos. Esta investigación menciona que para poder contrarrestar la rotación de personal se debe tener en cuenta ciertos factores como lo son la remuneración, el proceso de selección y cuan motivado se encuentra cada colaborador.

Abambari (2011). En el trabajo de investigación “Reclutamiento y Selección de Personal como medio para optimizar el Rendimiento Laboral en la empresa Creaciones Rose de la Ciudad de Quito”. El objetivo fue mejorar el reclutamiento y selección de personal técnico y operativo de la empresa Creaciones Rose para optimizar el rendimiento de los colaboradores, de modo que permita al empleador escoger al personal idóneo, garantizando la igualdad de oportunidades para todos los participantes. La variable independiente fue el reclutamiento y selección de personal y la variable dependiente fue el rendimiento laboral.

Se realizó una investigación descriptiva la cual permitió estudiar, analizar y describir la realidad presente en cuanto a hechos y situaciones que la empresa estaba atravesando, obteniendo una información con datos verídicos que posteriormente fueron analizados e interpretados. Se aplicó encuestas a 60 trabajadores de la empresa Creaciones Rose, para conocer sus aspiraciones, preferencias, actitudes, deseos, lo que exigen de la empresa y demás aspectos laborales, para que se les sean otorgados a través del cumplimiento de su trabajo. Finalmente se concluyó que el departamento de recursos humanos no disponía de un procedimiento técnico para seleccionar al personal, ocasionando una serie de problemas cuyo resultado era no disponer de personal preparado y competente; por consecuencia el rendimiento laboral era bajo.

1.2.1.2. Antecedentes Nacionales

Quispe (2017). En la investigación “La Rotación de Personal y la Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Termoencogibles del Perú S.A, Lima 2017”. El objetivo de la tesis era identificar como se relacionaba la rotación de personal con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Termoencogibles del Perú S.A. Las variables en estudio fueron rotación de personal y desempeño laboral.

Para el estudio se aplicó el diseño de investigación transeccional – no experimental ya que estuvo orientada a brindar nuevos conocimientos teóricos al campo de la Gestión Empresarial

y buscaba una respuesta al problema de la rotación de personal en los empleados de la empresa Termoencogibles del Perú S.A, ubicada en el distrito Chorrillos en la ciudad de Lima, Perú. Para la recopilación de datos la población objeto de estudio estuvo conformada por 416 empleados de la empresa industrial Termoencogibles del Perú S.A. de los cuales se aplicaron encuestas a 120 trabajadores.

Finalmente se comprueba que existe un alto desempeño laboral en la empresa Termoencogibles S.A., la empresa promueve una cultura de trabajo en equipo y de capacitación permanente, orientada a contribuir con la productividad del trabajador y promover la mejora continua de la calidad empresarial. Como conclusión se comprueba que existe una relación significativa entre la Rotación de Personal y el Desempeño Laboral en la empresa Termoencogibles S.A. En este estudio la rotación de personal se ha aplicado como una estrategia organizacional para generar mayor desempeño y competir en un mercado globalizado.

Castillón (2019). En la investigación “Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC.” el objetivo fue determinar si existe relación entre la rotación de personal y la calidad de servicio que ofrece la compañía proveedora en servicios logísticos “SLI SAC” ya que el cambio constante de colaboradores puede causar que los costos aumenten y que el rendimiento laboral disminuya. El estudio fue de tipo correlacional, se aplicaron encuestas a 30 colaboradores y entrevistas a los encargados.

Finalmente se concluyó que no existe relación significativa entre las variables rotación de personal y calidad de servicio logístico, a pesar de una alta rotación el servicio se mantiene la calidad del servicio, esto debido a que los trabajadores de SLI SAC no tienen trato directo con el cliente y los procedimientos que aplican son prácticos.

Villegas y Torreblanca (2016). En la investigación “Causas de la rotación del personal operario de la empresa procesadora agroindustrial La Joya S.A.C., Arequipa – 2016” el objetivo principal fue Identificar las causas que propician la rotación de personal operario de la empresa en mención, ya que buscó, mediante la investigación, dar algunas sugerencias relacionadas con la rotación de personal y sus causas fundamentales. La variable es estudio fue la rotación de personal.

Es una investigación descriptiva no experimental ya que no se manipuló deliberadamente la variable para analizar las consecuencias de esa manipulación. Además, es de carácter cuantitativa, porque los datos se ocupan de aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación. La técnica que se utilizó en esta investigación fue la Encuesta, que fue aplicada a 87 operarios de la empresa.

La investigación concluyó que las causas que propician el retiro del personal operario de la empresa Procesadora Agroindustrial La Joya S.A.C. son: asuntos personales y de estudios. Esta investigación sirve de gran apoyo ya que se pudo identificar que la rotación de personal no solo se da por aspectos internos de la empresa, sino por aspectos personales de cada trabajador.

Acuña (2017). En el estudio “La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky’s en el distrito de Los Olivos, Año 2017” tuvo como objetivo principal identificar la relación entre las variables rotación y desempeño. La metodología de investigación fue hipotético deductivo ya que se buscó contrastar mediante la hipótesis con la realidad. Para recoger los datos se usó el instrumento de la encuesta con la escala de Likert, la investigación se realizó por medio de una encuesta a 24 trabajadores. Teniendo un resultado: no paramétrico, no normal y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Finalmente se concluyó que ambas variables tenían una alta relación.

Obregon (2015). En el trabajo académico “Consideraciones respecto al despido por causal de rendimiento deficiente” abordó la regulación de las variables despido y rendimiento deficiente, evaluando resoluciones judiciales, legislación comparada e internacional, con el fin de proponer un procedimiento ajustado a derecho.

Finalmente se concluye que si bien la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL) contempla la posibilidad de que el empleador dé término a la relación laboral por causa justa basada en el “rendimiento deficiente” del trabajador; en vista que las “carencias” que definen éste “rendimiento deficiente” contienen un alto grado de subjetividad, el despido será considerado justo en base a las pruebas que pueda presentar el empleador. Además, La LPCL establece que, en los despidos basados en la capacidad del trabajador, el plazo para que el trabajador pruebe que es capaz de desempeñarse en el puesto que ostenta es de 30 días naturales como mínimo y que durante aquel plazo puede determinar que superó las imputaciones en su contra.

Esta investigación es de gran aporte para tener señalado las pautas que un empleador debe seguir para retirar de la empresa a un colaborador, en el estado peruano, en función a su rendimiento.

Alvarado y Toro (2016) En el estudio “Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa distribuidora Megatri S.A.C., 2014” tuvo como objetivo principal evaluar el proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral del personal de la empresa distribuidora Megatri S.A.C., las variables fueron el proceso de selección de personal y el rendimiento laboral.

La investigación fue descriptiva, debido a que para realizarla se describieron las características del objeto de estudio, el cual es el proceso de selección de personal aplicado a los colaboradores que labora en la empresa distribuidora Megatri S.A.C., y posteriormente se analizó el mismo para explicar cómo se ejecuta. Para la recolección de datos se aplicaron encuestas a 18 trabajadores.

Finalmente se concluyó que el bajo rendimiento laboral se da porque la mayoría de trabajadores no cuenta con una debida inducción y con un salario acorde al trabajo que realizan.

Se sugirió tomarse en cuenta que las diversas técnicas que conforman el proceso de reclutamiento y selección, deberán ser considerados como un todo y no centrarse en la aplicación de una sola, ya que, para realizar una decisión objetiva sobre la futura contratación de personal, se debe evaluar todos los datos emitidos por las diversas técnicas de selección, debido a que cada uno de ellas evalúan aspectos diferentes del candidato y de manera muy particular.

Livias (2017). En su investigación “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo- 2017”. Se determinó la relación que existe entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de Trujillo-2017. Se utilizó el diseño correlacional en el que se consideró como variable independiente a la motivación laboral que comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y la satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección.

Por otro lado, como variable dependiente se consignó al desempeño laboral que se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. La empresa es productiva si piensa que hay que tener eficacia, logros de metas y ser eficiente al mismo tiempo para alcanzar objetivos proyectados.

Para la investigación se aplicó un cuestionario para obtener información de los colaboradores, referente a la motivación, en la cual se consideró un total de 25 ítems en 5 dimensiones, con un total de 75 puntos. Las dimensiones consideradas fueron: Variedad de la tarea, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea y retroalimentación sobre su desempeño. El otro instrumento mide el desempeño laboral con un total de 23 ítems con un total de 92 puntos y 5 dimensiones: Desempeño en relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento.

Se tomó como muestra a 18 colaboradores operarios del área de logística de la empresa comercial en estudio (6 de almacén y 12 de reparto), que vienen laborando más de 1 año. Luego se procedió a entrevistar al jefe del área de logística sobre el desempeño de los trabajadores y se aplicó las encuestas a la muestra seleccionada, los cuales permitirán obtener información sobre la motivación y su desempeño laboral. Posteriormente se realizó la observación en su centro de labores a los trabajadores sobre cómo influye la motivación en su desempeño, tomando nota de los resultados.

Finalmente, se llegó a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la Empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de Trujillo, esto nos demuestra que la motivación laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se demuestra que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

Florián, L., Aliaga, J. y Ochoa, A. (2017) En su investigación “El desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del Puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de aduanas circunscritas al Puerto del Callao. Lima 2013 – 2015.” El cual tuvo como objetivo general demostrar que el desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao no es el adecuado y que esto se ve reflejado en el nivel de satisfacción de las

agencias de aduanas como usuarios intermedios. La variable independiente fue el desempeño operativo y como variable dependiente fue la satisfacción de las agencias de aduanas.

La investigación fue no experimental transversal – causal, por su alcance temporal fue longitudinal retrospectivo ya que comprendió el periodo 2013-2015. La muestra fue de 90 agencias de aduanas, habilitadas, que operan en el Puerto del Callao. Los instrumentos utilizados fueron la secuencia estadística y la escala de actitud. Esta última analizó las variables de estudio, usando la escala tipo Likert, encontrándose que el desempeño operativo APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao influye en la satisfacción de las agencias de aduanas, circunscritas al puerto del Callao, cuando se ven afectadas las variables calidad y oportuna prestación del servicio, facturación y cobro, daños o pérdidas.

Debido a la evidente insatisfacción de las agencias de aduanas en la operatividad de APM Terminals, la investigación recomienda prevalecer la constante supervisión de OSITRAN, in situ. Esto a través de la formación de gremios representativos de las agencias de aduanas, los cuales canalicen, directamente, los motivos de insatisfacción hacia el ente regulador.

Coaquira, F., Bueno, R. y López, R. (2020). En su investigación “Relación entre la calidad de servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano - Perú 2020.” El cual tuvo como objetivo determinar si existía una relación entre la calidad de servicio logístico y la satisfacción del cliente en referencia al desempeño de los agentes de carga, dado que componen un papel importante para mantener la articulación sostenida y eficaz en la operatividad logística que realizan los agroexportadores de arándanos. De igual manera, se obtuvieron conocimientos sobre la relación de las dimensiones de la calidad del servicio logístico con la satisfacción del cliente.

el diseño de la investigación dada su naturaleza de medir la relación de la calidad de servicio logístico (X) con la satisfacción del agroexportador (Y) fue descriptivo y correlacional. La muestra fue de 60 empresas exportadoras de arándanos de Perú, siendo 28 microempresas, 15 pequeñas empresas, 4 medianas empresas y 13 grandes empresas; a las cuales se les aplicaron cuestionarios. El cuestionario estuvo compuesto por 28 preguntas; 25 preguntas relacionadas a la calidad de servicio logístico (variable X) y 3 preguntas relacionadas a la satisfacción del cliente (variable Y); todas las preguntas alineadas según la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es parcialmente en desacuerdo, 3 es indiferente, 4 parcialmente de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

Finalmente se pudo demostrar que si existe una relación positiva entre las dos variables estudiadas y sus dimensiones. Por lo que de manera general se pudo afirmar que con el coeficiente de Rho de Spearman de 0,790 y un nivel de significancia de 0,000 se demuestra que mientras mejor sea la calidad de servicio ofrecida por el agente de carga, demostrado en cada una de sus dimensiones, mayor será la satisfacción del agroexportador de arándano en el Perú. La investigación recomienda implementar un sistema tipo WSM (Warehouse System Management) adaptado a la operatividad del agente de carga, que de soporte a las operaciones diarias en el almacén. En este caso, la opción de herramienta tecnológica sería un ERP como Intralog WMS de SAP Business one.

1.2.2. Marco Teórico

1.2.2.1. Variable Rotación de Personal

1.2.2.1.1. Conceptos

Barrantes (2017) cita a Chiavenato (2006) quien indica lo siguiente:

La rotación de personal es: “El resultado producido por algunos hechos o fenómenos internamente o externamente de la organización, condicionando la conducta del empleado” Como fenómenos externos pueden citarse la economía actual; mercado laboral; la oferta y la demanda; etc. Entre los fenómenos internos, pueden mencionarse: el sueldo; beneficios sociales; crecimiento y desarrollo; ambiente laboral; entrenamiento; supervisión y evaluación de desempeño; lugar de trabajo; flexibilidad; cultura organizacional; valores. (p.18)

Barrantes (2017) cita a Rodríguez (1998) quien hace referencia que:

La rotación del personal es un derecho interpersonal que el individuo busca mejoraras de estatus de vida en un entorno económico social profesional donde el ser humano pueda crecer. Así mismo la rotación de personal contribuye a dos tipos con la que el trabajador es ofertado o promovido internamente en la organización mientras que el objeto de la rotación del personal externo es buscar nuevas oportunidades en otras entidades empresariales. (p.20)

Según los siguientes autores la rotación se puede presentar de manera interna:

Ibáñez (2011) no enfoca la rotación de personal en términos de entradas y salidas de personal, sino se refiere a los cambios de cargos entre el personal de la empresa, con el fin de

ampliar sus conocimientos, sus habilidades, capacidades y su perfil personal como trabajador o profesional. Al final del periodo de rotación de cargos se consigue, internamente, potenciales humanos multidisciplinarios. Esto es rotación interna.

Barrantes (2017) cita a Rodríguez (1998) quien, en su artículo Introducción a la Psicología del trabajo, define la rotación de personal como:

El derecho a buscar nuevas oportunidades y nuevos alicientes económicos y profesionales para mejorar el status personal y profesional, es algo consustancial a la naturaleza humana y entraña múltiples aspectos positivos para el desarrollo de la carrera profesional del individuo". Así mismo, complementa ésta definición como "el cambio que los empleados realizan de una posición a otra, con el objeto de desarrollar su carrera profesional mediante procesos de promoción o adquisición de nuevas experiencias que les permitirán enriquecer sus conocimientos, habilidades y potencial profesional, así como mejorar su nivel retributivo. (p.19)

Según los siguientes autores la rotación se puede presentar de manera externa:

Barrantes (2017) cita a Chruden y Sherman (1980) quienes definen a la rotación como "la cantidad de movimientos de empleados que entran y salen de una organización" (p. 18)

Aguilar (2015) cita a Arias (1999); Burbano (1993) y Horngren (2002).

"El movimiento de personal que la empresa presenta en un momento dado, se puede reflejar a través del indicador de rotación de recursos humanos, pero él sólo no es suficiente para motivar a la gerencia a actuar. También es necesario mantenerla informada acerca de las características del personal que se está yendo de la empresa, el costo y las causas que originan tal actitud". (p.31)

Según Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019). La rotación, también conocida como desplazamiento o movimiento de personal, se define, en términos administrativos, como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.

Chiavenato (2008) "A cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como reemplazo. Esto significa que el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de

personas. La separación se presenta cuando una persona deja de ser miembro de una organización”

Por lo tanto, la rotación puede darse de manera interna o externa. Para la presente investigación se estudió la rotación que se presenta dentro de la organización.

1.2.2.1.2. Causas

Barrantes (2017) cita a Taylor (1999) manifiesta lo siguiente:

“Los tipos de desvinculaciones en las organizaciones puede surgir porque el colaborador haya encontrado un trabajo mejor, quiera cambiar de profesión o quiera tener más tiempo para su familia o para su propio ocio”, sin embargo, las rupturas laborales se pueden evitar y esto se debe a la mala selección de personal y el puesto de trabajo asignado. La ruptura involuntaria es el corte del trabajador con el empleador (p.21)

Ibáñez (2011). Señala las razones por la cuales los trabajadores rotan frecuentemente:

- El salario de la organización
- Los beneficios que se pueden dar en la organización
- La ocasión que se puede dar para crecer profesionalmente dentro de una empresa
- La clasificación de las relaciones humanas que se realizan en la organización
- Cultura de la organización
- La forma de reclutar y elegir la potencialidad que tiene la persona.
- La posición y las unidades de capacitación para potencializar y evaluar la capacidad del ser humano

Para Robbins (1999) la rotación de personal es la consecuencia de situaciones que se presentan interna o externamente en las empresas. Algunas situaciones externas que se presentan en las organizaciones y pueden afectar a la rotación de personal son:

- La oferta y demanda del recurso humano
- La coyuntura económica
- Las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo.

1.2.2.1.3. Dimensiones de la variable rotación de personal

A continuación, se muestra una tabla comparativa de los autores con sus respectivas dimensiones:

Tabla 1
Autores y dimensiones de la variable rotación de personal.

Chiavenato 2008	Zhang (2016)	Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019).
1. Dimensión renuncia	1.Dimensiones personales	1.Dimensión gerencial
2. Dimensión despido	2.Dimensión de trabajo y organización	2.Dimensión trabajador
	3.Dimensión económico social	3.Dimensión motivación y reconocimiento
		4.Dimensión percepción.

Elaboración: Ferrer (2020)

Para la variable rotación de personal se escogieron las dimensiones mencionadas por Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019), dado que permitió identificar los factores a nivel organizacional y personal de los auxiliares de almacén, respecto a la rotación.

La rotación en su dimensión gerencial se realiza fundamentalmente cuando falta personal en determinado servicio o por solicitud del supervisor a cargo. En este sentido, es importante lo señalado en el estudio de Kovner et al. (2016), donde resulta conveniente su expresión de la eficacia organizacional que está inherentemente relacionada con la eficiencia del personal con la subyacente práctica de gestión en recursos humanos. Dentro del análisis, es notable la adecuada gestión de los recursos humanos para poder llevar a cabo la rotación interna del personal de la mejor manera y de modo planificado.

En la dimensión trabajador de la rotación del recurso humano, esta se realiza principalmente considerando el tiempo que el profesional lleva laborando en determinado servicio y teniendo en cuenta el entorno familiar del trabajador. En este sentido, es conveniente destacar que aspectos como la apreciación por parte del gerente al entorno familiar del trabajador, son considerados importantes para el empleado, tal como lo evidencian los hallazgos realizados por Chaparro et al. (2015), donde una de las causas de rotación interna del personal corresponde a los temas de índole personal del trabajador, que puede llevar a generar

cuestionamientos relacionados con la imposibilidad que los empleadores brinden condiciones laborales que permitan compatibilizar deseos de vida en familia con la posibilidad de trabajar.

Además, en la dimensión motivación y reconocimiento de la rotación del recurso humano, los empleadores pueden realizar la rotación interna como reconocimiento profesional, incentivo económico, demérito o castigo. En este sentido, el estudio de Tao et al. (2015), encontró que la insatisfacción laboral de un colaborador se expresó como una falta de reconocimiento y respeto, donde la inequidad salarial fue una de sus categorías. Asimismo, los incentivos económicos o morales pueden determinar la decisión de un trabajador de permanecer o no en un trabajo; se puede afirmar que la intención de abandonar el centro laboral ocurre cuando los trabajadores perciben un alto nivel de discrepancia, altos síntomas depresivos, alta interferencia trabajo/hogar, bajo liderazgo, oportunidades de bajo avance, y finalmente, bajo nivel de pago.

Finalmente, la dimensión percepción nos ayuda conocer cómo el colaborador visualiza el entorno de la rotación del recurso humano, pudiendo percibir la rotación interna de manera positiva o negativa.

1.2.2.1.4. Tipos

Barrantes (2017) cita a Taylor (1999) quien menciona que:

“La rotación de personal se puede desarrollar de 2 maneras: la rotación de personal interna y externa. La primera, consiste en la reubicación del empleado dentro de la misma empresa, ya sea por medio de las promociones o cambios de puesto. En cambio, la segunda se trata de la salida del empleado de la empresa donde labora, con el objetivo de buscar nuevas ofertas laborales. Menciona además que existen 3 tipos de desvinculación en las organizaciones, la rotación laboral voluntaria, la voluntaria inevitable y la involuntaria. La rotación laboral voluntaria se produce cuando un empleado decide, por motivos personales o profesionales, finalizar la relación con la empresa. La decisión puede deberse a que el empleado considera que el trabajo actual no es satisfactorio, y esto puede ser debido a las malas condiciones laborales, bajos salarios, recibe pocas prestaciones, a que tiene una mala relación con su jefe, etc. Por otra parte, las rupturas laborales voluntarias inevitables se deben a decisiones vitales del empleado que van más allá del control del empresario. Sin embargo, los últimos estudios demuestran que aproximadamente el ochenta por ciento

de las rupturas laborales voluntarias se pueden evitar, y muchas se deben a errores en la contratación o a un mal ajuste entre el empleado y el puesto de trabajo. Por último, una ruptura laboral involuntaria se produce cuando la dirección decide acabar una relación laboral con un empleado por necesidad económica o un mal funcionamiento entre el empleado y la organización. Las rupturas laborales involuntarias suponen el resultado de decisiones muy difíciles, que tienen un profundo impacto sobre toda la organización y, sobre todo, sobre el empleado que pierde su puesto de trabajo” (p. 20-21)

Aguilar (2015) cita a Pigors y Meyers (1985) quienes definen a la rotación como el grado de movilidad de los empleados y los clasifica como:

- Rotación inevitable: Las principales causas son: enfermedades crónicas, muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente, entre otras.
- Rotación evitable: Se puede señalar como las causas más relevantes, la insatisfacción laboral, inconformidad con los sueldos, mala selección, mala integración o identificación del empleado a la organización, falta de programas de ascensos, etc.
- Rotación saludable: Se puede producir por ascensos, traslados, promociones, etc.
- Rotación no saludable: Las causas son por aspectos indeseables como faltas a las políticas y reglamentos de la organización. (p. 27)

1.2.2.1.5. Cálculo del índice o ratio

Según Chiavenato (1999) la rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones, retiros y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo. Por lo general, se expresa de manera mensual o anual para realizar comparaciones, elaborar diagnósticos, dictar disposiciones o establecer predicciones.

En su libro, plantea una ecuación para calcular la rotación de personal. La cual es la siguiente:

$$\text{Índice de Rotación de Personal} = \frac{\frac{A + D}{2} \times 100}{PE}$$

Donde:

A = admisiones de personal durante el periodo considerado (entradas).

D = Desvinculación del personal (por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados) durante el periodo considerado (salidas).

PE = Promedio efectivo del periodo considerado (Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo, y dividiendo entre otros).

Resultados:

Si el índice es 5%, esto quiere decir que una organización contaría con el 95% de la fuerza laboral en dicho tiempo. Para que se pueda llegar al 100%, la organización requiere plantear el excedente del 5% de personal para así equilibrar el flujo del recurso humano.

Para analizar solo las salidas de personal y sus causas la ecuación cambia de esta manera:

$$\text{Índice de Rotación de Personal} = \frac{D \times 100}{PE}$$

Ramírez (2018) cita a Sander (2012) quien indica que el índice de rotación de personal sirve para saber la cantidad de personas que están dejando de laborar en un periodo de tiempo y es un indicador del reclutamiento de personal y el plan de selección que debe seguir. Generalmente se calcula por cada grupo de personal o todo el personal. Se obtiene dividiendo el número de personal. Se calcula dividiendo el número de bajas ocurridas durante un periodo determinado (dato que puede ser desagregado) entre el número total del personal que trabaja al inicio del periodo determinado. (p.42)

$$\text{Índice de Rotación} = \frac{\text{Número de bajas}}{\text{Promedio de trabajadores}}$$

Según Gómez y Cardy (2005), la tasa de rotación puede variar a través del tiempo y dependiendo del giro de negocio de la empresa que lo emplee. La siguiente fórmula calcula esta tasa:

$$\text{Rotación} = \frac{\text{Número de empleados que abandonan el puesto durante el período}}{\text{Número medio de empleados durante el período}} \times \frac{12}{\text{Número de meses en el período}}$$

Aguilar (2015) cita a Fernández (1999) considera que para calcular las pérdidas de personal se debe aplicar la siguiente fórmula, en el cual se tiene en cuenta los ingresos del personal:

$$\text{Índice de Rotación} = \frac{\frac{(\text{Ingresos} + \text{Salidas del personal})}{2} \times 100}{\frac{(\text{Personal al inicio del período} + \text{personal al final del período})}{2}}$$

1.2.2.2. Variable Rendimiento

1.2.2.2.1. Conceptos

Según Motowilo (2003) el rendimiento laboral es aquello que espera determinada empresa respecto al accionar de cada colaborador en relación a su labor dentro de la entidad en un periodo de tiempo determinado.

Robles (2017) cita a Ping (2017), quien considera que el rendimiento laboral es el valor total esperado de episodios conductuales discretos que lleva a cabo un individuo en un determinado periodo de tiempo para una organización. (p.12)

Robles (2017) cita a Campbell, McCloy, Opler y Saer (1993), quienes definen al rendimiento laboral como “aquellas acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede ser medido en términos de lo que realmente hace cada individuo o nivel de contribución”. (p.34)

D'Alessio (2002) considera que el rendimiento es la identificación, medición y gestión de los recursos humanos de las organizaciones donde la valoración debe ser una actividad orientada al futuro que ofrece a los trabajadores una información útil y de apoyo para lograr mejores niveles de rendimiento, usándose con fines administrativos o de desarrollo. (D'Alessio, 2002, p.270)

1.2.2.2.2. Causas

Aguilar (2015) cita a Pérez Escamilla (1988) quien señala que:

El rendimiento del personal se ve mermado por la alta rotación y se genera una pérdida de inversión cuando un colaborador se retira de la empresa o es despedido. Además, se genera un gasto adicional por la capacitación de un nuevo trabajador.

Siguiendo a Craig y Cooper, (1992) se podría afirmar que la falta de descanso causa fatiga y como consecuencia bajo rendimiento, ya que el no dormir adecuadamente la memoria y la velocidad de respuesta podría ser afectada.

1.2.2.2.3. Dimensiones del rendimiento laboral

Para la variable rendimiento laboral, se muestra una tabla comparativa con sus respectivas dimensiones propuestas por cada autor:

Tabla 2
Autores y dimensiones de la variable rendimiento laboral.

Newstrom (2011)	Wexley y Yuki (1990)	Montoya (2016)	Gabini y Salessi (2016)
1.Demostración de esfuerzo.	1.Reforzamiento positivo	1.Orientación a los resultados	1.Rendimiento en la tarea
2.Disciplina personal	2.Aprendizaje de	2.Calidad	2.Comportamientos
3.Cumplimiento de tarea.	3.anulación	3.Relaciones Interpersonales	3.Rendimiento en el contexto
	3.Frenar un comportamiento	4.Iniciativa	
	4. El castigo	5.Trabajo en Equipo	
		6. Organización	

Elaboración: Ferrer (2020)

Para la variable rendimiento laboral se escogieron las dimensiones mencionadas por Gabini y Salessi (2016), ya que el objetivo principal de este estudio fue validar y adaptar las propiedades psicométricas de la Escala de Rendimiento Laboral Individual de la investigación desarrollada por Koopmans et al. (2013) titulada "Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators". Con tal propósito, la investigación determinó la validez de contenido, el grado de equivalencia semántica y el grado de equivalencia operacional entre la versión argentina y la versión inglesa del instrumento (Muñiz, Elosua, & Hambleton, 2013).

Respecto al rendimiento de la tarea, se puede definir como la competencia con qué los colaboradores realizan las tareas básicas sustantivas o técnicas centrales para su trabajo (Campbell, 1990, págs. 708-9). Los comportamientos contraproducentes se pueden definir como los comportamientos que dañan el bienestar de la organización (Rotundo y Sackett, 2002,

p. 69). Incluye comportamientos como absentismo, comportamiento fuera de la tarea, robo y abuso de sustancias (Koopmans et al., 2011). El rendimiento en el contexto se puede definir como los comportamientos que apoyan el entorno organizacional, social y psicológico en el que el núcleo técnico debe funcionar (Borman y Motowidlo, 1993, p. 73).

Borman y Motowidlo (1997), presentaron una teoría que permite integrar el contexto social de la variable rendimiento. La teoría del rendimiento contextual indica que existen dos tipos de rendimiento: en la tarea y en el contexto. Con relación a las tareas, hace referencia a la ejecución de las actividades formales del cargo, a los aspectos netamente técnicos del trabajo. Mientras que en el contexto implica realizar acciones con el objetivo de promover un ambiente psicosocial de bienestar interpersonal, que promueva una jornada laboral más productiva.

1.2.2.2.4. Indicadores

Robles (2017) cita a Campbell y Otros (1993, p. 94), quienes consideran que los factores de evaluación para medir el desempeño laboral, son los siguientes:

- a) **Desenvolvimiento en el cargo.** Mide el grado de conocimientos que tiene el trabajador respecto al cargo que desempeña;
- b) **La calidad de trabajo.** Consideré la precisión, minuciosidad, limpieza y dedicación del trabajador en sus labores. Tomé en cuenta la magnitud y frecuencia de sus aciertos y errores;
- c) **Productividad.** Mide el volumen de labor que produce el 18 servidor de acuerdo a los requisitos del cargo;
- d) **Responsabilidad.** Mide la actuación del servidor para cumplir sus deberes con convicción y sin necesidad de control, así como el grado de confianza que se merece su trabajo;
- e) **Iniciativa e identificación.** Mide la dedicación al trabajo, de superación y cooperación con otros servidores y la institución;
- f) **Espíritu de superación.** Tomé en cuenta su inclinación para aprender y conocer más el cargo. Inclinación por aprender nuevas tareas.
- g) **Actitud hacia las metas:** Evaluar la disposición del trabajador hacia su centro de trabajo.
- h) **Aprestamiento par el trabajo en equipo.** Mide el espíritu de colaboración que demuestra el trabajador para brindar al grupo ayuda necesaria.

i) Relaciones interpersonales. Mide las relaciones interpersonales que desarrolla el servidor con respecto a sus compañeros y público en general, (p. 94).

1.2.2.2.5. Teorías

Para Campbell (1992), el rendimiento es la realización de los objetivos trazados de una organización mediante un conjunto de conductas o acciones vitales y pueden medirse en términos de nivel de competencia. Campbell aporta además que el hecho de dormir en la fase circadiana inadecuada supone un descanso más fragmentado, menos reparador y menos profundo, lo cual no es favorable para el óptimo rendimiento en el trabajo.

Por otro lado, Campbell y otros (1993), presentaron la teoría de que el rendimiento laboral mantiene en la conducta tres determinantes básicas:

1. Conocimiento declarativo. Se entiende esta determinante por el autoconocimiento, principios y objetivos de cada colaborador entre los cuales se pueden destacar la personalidad, educación, formación, intereses, aptitud, experiencia y habilidad.

2. Conocimiento sobre las habilidades y procedimientos. Habilidad de autogestión, cognitiva, psicomotora, interpersonales y física.

3. Motivación. Esta última conducta es dependiendo del nivel de esfuerzo empleado a través del tiempo.

Como apoyo, la teoría de Wexley y Yuki (1990), propone recompensas por obtener resultados las cuales son más probables que se repitan, por el contrario, al aplicar castigos, será menos probable que ocurran en otra oportunidad. La teoría en mención se sustenta en base a tres fundamentos: 1. El refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada, 2. La experiencia del refuerzo se repite mucho, 3. La magnitud del elemento del refuerzo.

1.2.2.2.6. Diferencia entre rendimiento y desempeño

El rendimiento a diferencia del desempeño está relacionado con la consecución de los objetivos y resultados que podrán ser individuales, de departamento o de grupo corporativos. El desempeño está más relacionado con la forma de hacer las cosas. Independientemente de los objetivos que se logren. Por lo tanto, tiene más que ver con las habilidades, capacidades,

actitudes y aptitudes de la persona y cómo ésta las utiliza, hablamos del desarrollo de competencias.

El desempeño laboral, según Chiavenato (2001), está representado por el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo realice con eficiencia y eficacia, es decir, que cumpla con las funciones asignadas sin ningún tipo de limitación. Además, Chiavenato (2017) menciona que el desempeño organizacional no puede dejarse al azar. Debe seguir la misión organizacional. La visión de futuro y, sobre todo, la estrategia diseñada.

Por lo tanto, el objetivo de la investigación es determinar si la rotación interna de los auxiliares de almacén en la empresa APM Terminal se relaciona con el rendimiento laboral, el cual vendrían a ser los objetivos y resultados logrados por parte de los colaboradores mas no el desempeño.

1.3. Objetivos e hipótesis

1.3.1. Objetivos

Objetivo General

Determinar si existe relación entre rotación de personal y el rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

Objetivos Específicos

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y los Comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

1.3.2. Hipótesis

Hipótesis General

La rotación de personal se relaciona con el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

Hipótesis Específicos

La rotación de personal se relaciona con el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

La rotación de personal se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

La rotación de personal se relaciona con el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

Capítulo II.

2.1. Método

2.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que los datos obtenidos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se analizaron con métodos estadísticos (Hernández, R., Fernández C., Baptista, M., 2014, p.4). Los instrumentos se aplicaron a 48 auxiliares de almacén, para poder analizar el comportamiento de las variables en estudio.

Se analizaron las variables rotación de personal y rendimiento laboral donde los conceptos de autores reconocidos ayudaron a analizarlos de manera conjunta en el sector logístico; además se buscó extender los conocimientos ya plasmados para mejorar la gestión dentro de la empresa en estudio.

El estudio es de alcance descriptivo ya que se analizó la situación actual de la empresa en función de sus variables. Además, es de alcance correlacional también, ya que tuvo como objetivo principal determinar si las variables se vinculan una con otra. Este tipo de investigación describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa – efecto (causales) (Hernández et al., 2010, p.154).

2.1.2. Diseño de investigación

Para la investigación se aplicó un diseño no experimental, ya que se aplicaron encuestas a los auxiliares de almacén, sin manipular deliberadamente las variables, para posteriormente analizarlos y poder dar respuesta a nuestros objetivos. Además, se aplicó un diseño transeccional correlacional – causal, ya que se tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables

“En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”. (Hernández et al., 2014, p.152)

2.1.3. Variables

Las variables que se estudian para esta investigación son:

2.1.3.1. Variable 1: Rotación de personal

El interés en esta variable se originó debido a la rotación constante que se ha percibido en el área de almacén por lo que en la presente investigación se busca identificar si se relaciona con el rendimiento de manera positiva o negativa y su relación con los auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals quienes rotan dentro de la organización a solicitud del jefe o supervisor del área por falta de personal, para solucionar algún conflicto dentro de la empresa o por políticas de la organización. Robbins (1999) menciona que en una organización se pueden dar distintas situaciones que generan rotación de personal como el contenido del trabajo, las oportunidades de superación profesional dentro de la organización, el tipo de supervisión ejercido sobre el personal, la política de reclutamiento y selección de recursos humanos. Además, menciona que la política salarial y beneficios de la organización, el tipo de relaciones humanas desarrolladas dentro de la organización, las condiciones físicas de trabajo ofrecidas por la empresa, reglas de disciplina, niveles de accesibilidad de las políticas empleadas por la organización, la cultura organizacional y formalidad de la organización también podrían ser causas de la variable en mención.

Según Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019), la rotación de personal, también conocida como desplazamiento o movimiento de personal, se define, en términos administrativos, como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. Sin embargo, existe una rotación que constituye una opción dentro de la organización empresarial que busca cubrir las necesidades asistenciales que surgen por factores externos y/o internos de la institución. Existen varios tipos de rotación, pero la más destacada es la rotación interna o transferencia, que ocurre mediante un movimiento lateral de los empleados dentro de la organización. Así mismo plantearon las siguientes dimensiones:

1. Dimensión gerencial
2. Dimensión trabajador
3. Dimensión motivación y reconocimiento

4. Dimensión percepción.

2.1.3.2. Variable 2: Rendimiento Laboral

El interés en esta variable se origina partiendo de la variable rotación de personal ya que se ha identificado que, al haber mayor cambio en el personal, los colaboradores más antiguos deben capacitar al personal nuevo y prevenir posibles errores de los mismos, por lo tanto, el rendimiento podría tener un impacto negativo. El colaborador nuevo al no conocer el sistema a totalidad incurre en errores, los cuales pueden afectar al mismo trabajador antiguo, ya que este lo supervisa; además de generar pérdidas a la empresa ya que por un mínimo error la empresa puede perder miles de soles.

Por otro lado, si la percepción de los colaboradores es positiva respecto a la rotación, es favorable para la organización ya que se identifica que los colaboradores tienen buen rendimiento con la expectativa de aplicar a una posición mayor dentro de la empresa. Newstrom (2011) menciona que el comportamiento de un colaborador dependerá del sentido de superación, iniciativa y responsabilidad que tenga. Dependiendo de las condiciones laborales en las que se encuentre el personal, el comportamiento variará. Además, el rendimiento se reflejará en el cumplimiento de las tareas; por lo tanto, se debe hacer una retroalimentación al desempeño de cada colaborador para poder determinar si su rendimiento es óptimo.

Gabini y Salessi (2016) cita a Díaz Cabrera et al. (2014), quien señala que la gestión de rendimiento puede ser beneficiosa para los colaboradores, ya que pueden experimentar una autoestima elevada, comprender mejor los comportamientos y resultados que requiere su posición e identificar de mejor manera los caminos para maximizar sus fortalezas y minimizar sus debilidades. Las dimensiones contempladas en el instrumento son:

1. Rendimiento laboral en la tarea
2. Comportamientos contraproducentes
3. Rendimiento laboral en el contexto

El rendimiento laboral en la tarea comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto. El rendimiento en el contexto abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico. Finalmente, los comportamientos contraproducentes incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma.

2.1.4. Población

La empresa en estudio pertenece al grupo danés A.P. Moller Maersk, un conglomerado de negocios con más de 100 años de experiencia y liderazgo en la industria marítima con sede principal en el Perú ubicado en el Callao, sin embargo, el estudio se realizó en la sede de Villa el Salvador. La población de la investigación fue de 55 colaboradores del área de almacén, los cuales se dividen en tres turnos; dos de dieciocho y uno de diecinueve. Los números de colaboradores fueron contabilizados mediante el organigrama, la cual es información confidencial, que fue facilitada por el team leader del área de almacén.

2.1.5. Muestra

Para que la muestra sea fiable, esta debe ser obtenido mediante procesos matemáticos que eliminen la incidencia de error. Suárez, M. y Tapia, F. (2011)

Se determinó que la muestra es un subgrupo dentro de la población (Sudman, 1976, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2010); es por ello que se trabajó con una muestra significativa de 48 colaboradores los cuales tienen entre 2-5 años de experiencia en el área, de sexo masculino, entre las edades de 20 -35 años de edad, con ingreso a Planilla, con nivel de educación mínima de secundaria completa. Entre sus funciones principales se destacan las siguientes:

- Realizar la recepción y/o despacho seguro de los productos, sin accidentes y evitando el daño a la mercancía, equipos e instalaciones.
- Realizar el almacenamiento de productos usando el PDT y sistema WMS.
- Realizar la preparación de pedidos según hoja de picking o uso de PDT
- Realizar movimientos internos y realizar el registro en el sistema WMS.
- Realizar los controles de inventarios, verificaciones de la mercancía u otras tareas en el almacén, según programación publicada y/o acordada.
- Realizar el escaneado - lectura de los números de serie de los productos con PDT
- Realizar el etiquetado/rotulado de mercadería según requerimiento y cuando aplique.
- Promover el orden y limpieza en las instalaciones.

Cabe resaltar que el tipo de muestra para la presente investigación es probabilístico de muestreo aleatorio simple. Para calcular el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

La población del área de almacén de la sede de Villa el Salvador fue de 55 colaboradores. A continuación, Reemplazamos la formula con las variables y valores:

$$n = \frac{55 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{0.05^2 \cdot (55 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$n = 48$$

2.1.6. Instrumentos de investigación

Según el tipo de investigación empleada, se aplicaron 2 encuestas a 48 colaboradores. Los instrumentos fueron aplicados de manera estandarizada ya que a todos los colaboradores se les dio las mismas instrucciones y condiciones para que puedan realizar las encuestas.

El cuestionario para medir la rotación del recurso humano, constó de 24 preguntas conformadas en 4 dimensiones: Dimensión Gerencial, Dimensión Trabajador, Dimensión Motivación y Reconocimiento y la Dimensión Percepción, donde se podía responder en una escala de Likert de cinco niveles, desde muy de acuerdo hasta muy en desacuerdo, en un puntaje de 1 a 5 y a través de una escala de estaninos se concluye en una rotación adecuada, indiferente o no adecuada, con validez de contenido a través de juicio de expertos con un Índice de Kappa de 0.79, el cual representa un grado de concordancia sustancial o bueno y con un resultado de confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.729. (tabla 3)

El instrumento de rendimiento laboral, se basa en la teoría de Koopmans et al. (2013). En la investigación de Gabini y Salessi (2016) se tradujo y adaptó para la población latina la Escala de Rendimiento Laboral Individual, validando el contenido, el grado de equivalencia semántica y el grado de equivalencia operacional entre la versión latina y la versión inglesa del instrumento.

En primer lugar, todos los ítems fueron sometidos a revisión crítica por parte de tres profesionales especializados en psicología del trabajo y las organizaciones. Los especialistas recibieron un cuadernillo que contenía la definición conceptual y operacional del constructo rendimiento laboral y de cada una de las dimensiones contempladas en el instrumento (rendimiento laboral en la tarea, rendimiento laboral en el contexto, y comportamientos

contraproducentes), así como la totalidad de los ítems que integraban la escala. La consigna directriz fue que clasificaran, según su criterio experto, cada ítem en la dimensión correspondiente. Asimismo, fueron alentados a realizar comentarios y sugerencias tendientes a mejorar la versión prototípica del instrumento.

La equivalencia semántica consiste en la traducción de los ítems, conservando el significado entre los idiomas involucrados. Para determinar esta equivalencia se siguió un procedimiento iterativo de traducción y re-traducción, usualmente identificado en la literatura bajo el nombre de traducción inversa (por su nombre en inglés backward translation). Este análisis fue realizado en tres etapas y contó con la participación de dos traductores profesionales. En primer lugar, el instrumento fue traducido del inglés al español (latino). Seguidamente, los expertos en lengua inglesa retradujeron la versión latina al idioma original. Por último, los mismos traductores compararon a ciegas las dos versiones del instrumento a efectos de identificar la concordancia entre cada ítem y su traducción en función de cuatro niveles de equivalencia: inalterado, poco alterado, bastante alterado y completamente alterado.

Los índices de concordancia inter-jueces calculados a partir de la clasificación de los ítems, fueron altamente satisfactorios, oscilando entre .86 y .90 ($p < .001$). En lo que hace a la terminología empleada en la redacción de los ítems, los especialistas señalaron que la misma reflejaba el vocabulario habitual de la población latina, por lo que no se juzgaron necesarias modificaciones adicionales. Respecto a la adaptación lingüística, ambos profesionales indicaron que se había mantenido inalterada la concordancia entre cada uno de los ítems en inglés y sus respectivas traducciones al español, por lo que concluyeron que la versión latina de la Escala de Rendimiento Laboral Individual presentaba una adecuada equivalencia semántica. En lo que hace a la equivalencia operacional, los participantes del estudio piloto señalaron que las instrucciones para realizar la tarea estaban claramente redactadas, que no tuvieron inconvenientes para comprender el contenido de los ítems y que la escala utilizada para responder los ítems no les generaba dificultades.

La matriz de datos fue considerada factorizable habida cuenta de que el test de esfericidad de Bartlett fue significativo ($\chi^2 = 1079,122$; $p < .001$) y el test de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin arrojó un valor de 0.81. El análisis paralelo optimizado sugirió tres factores con autovalores superiores a sus equivalentes de la matriz de datos aleatorios.

La inspección de las cargas factoriales condujo a eliminar dos ítems cuyas saturaciones no alcanzaron el umbral establecido (ítem 4: “asumí más responsabilidades laborales que las que me correspondían”, e ítem 15: “en mi trabajo puedo separar las cuestiones principales de las secundarias”), de modo que se retuvieron 16 de los 18 reactivos de la escala original. El cálculo de un segundo AFE, extrayendo los tres factores sugeridos inicialmente. El porcentaje global de varianza común explicada por los tres factores extraídos fue del 50%. La distribución de los reactivos coincidió con las tres dimensiones propuestas originalmente por Koopmans et al. (2013). El análisis de la confiabilidad preliminar indicó apropiados niveles de consistencia y homogeneidad. Los coeficientes alfa de cronbach para cada una de las tres dimensiones fueron adecuados (rendimiento en la tarea: $\alpha = .76$; comportamientos contraproducentes: $\alpha = .76$, y rendimiento en el contexto: $\alpha = .72$). La escala total alcanzó un valor de .70. (Tabla 4)

Tabla 3
Ficha Técnica del cuestionario de rotación de personal

Nombre:	El cuestionario para medir la rotación del recurso humano
Autor:	Campos Avellaneda, Gutiérrez Crespo y Matzumura Kasano (2018)
Administración:	Individual
Validez:	Índice de Kappa de 0.79 - Juicio de Expertos
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0.729.
Cantidad de Ítems:	24
Duración	10 minutos
Año:	2019
País:	Perú
Elaboración: Ferrer (2020)	

Tabla 4
Ficha Técnica del cuestionario de rendimiento laboral

Nombre:	Escala de Rendimiento Laboral Individual
Autor:	Gabini y Salessi (2016)
Administración:	Individual

Validez:	AVE mayor a .50
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0.70.
Cantidad de Ítems:	16
Duración	10 minutos
Año:	2017
País:	Perú
Elaboración: Ferrer (2020)	

2.1.7. Procedimientos de recolección de datos

Para realizar la recolección de datos se tomó en cuenta las encuestas realizadas para poder obtener información confiable.

Para ello se solicitó a la Universidad San Ignacio de Loyola una carta de presentación para gestionar la autorización en la sede. Esta fue enviada a la Gerencia de Recursos Humanos, para que se autorice a los colaboradores del área de almacén a responder los cuestionarios (Anexo 8).

Luego de que la empresa envió la autorización, se contactó a los team leaders del área de almacén para coordinar los días y las horas en las que los colaboradores podrían responder las encuestas virtuales, Las encuestas se realizaron virtualmente debido a la coyuntura. Los cuestionarios fueron anónimos y se realizaron a los auxiliares del área de almacén durante tres días en tres turnos distintos desde el 29 de septiembre hasta el 01 de octubre del 2020, donde se encuestaron a 48 colaboradores de los 55 auxiliares de almacén, los cuales fueron seleccionados aplicando un muestreo aleatorio simple. Los colaboradores tuvieron un promedio de 15 minutos para responder a las preguntas. La encuesta se envió al team líder de turno quien apoyó a la investigación ya que indicó a los colaboradores que no den respuestas políticamente correctas y que sean sinceros con sus respuestas. Se encuestó a 16 colaboradores por turno con el fin de que los colaboradores no realicen más de una encuesta (Tabla 5). Luego las encuestas se tabularon en el SPSS, donde se determinaron las relaciones entre las hipótesis propuestas.

Tabla 5
Procedimiento de recolección de datos

Día	Hora	Encuestados
29 de septiembre	14:00	16
30 de septiembre	22:30	16
01 de octubre	06:30	16

Elaboración: Ferrer (2020)

Para obtener los resultados del instrumento se utilizaron básicamente tres programas, el formulario de google para realizar las encuestas virtualmente, el Excel para exponer tablas, y el software SPSS 22 para la tabulación de los cuestionarios y para realizar las diversas pruebas estadísticas que nos ayuden a validar los resultados del trabajo de investigación.

2.1.8. Plan de Análisis.

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó un análisis del coeficiente Alfa de Cronbach, donde se analizó por variables y por dimensiones, obteniendo todos los resultados mayores a 0.802.

Luego, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov (ver anexo 4 y 5) con el fin de conocer el tipo de distribución de cada uno de los ítems usados para la medición. Además, nos sirvió para conocer si se tenía una distribución paramétrica o no paramétrica, obteniendo como resultado una distribución no paramétrica, por lo tanto, Hernández, Fernández & Baptista (2014) proponen que se utilice el coeficiente de Rho de Spearman cuando se tiene una distribución no paramétrica y las variables son ordinales.

Se realizó el análisis de correlaciones Rho de Spearman (RS), consiguiendo una matriz de correlaciones gracias al programa SPSS versión 23, el cual ayudó a confirmar las relaciones existentes entre variables y dimensiones.

Capítulo III.

Según indica Hernández, Fernández & Baptista Lucio, P. (2014) en las investigaciones podemos encontrar diferentes márgenes de error, tales como el de 5% para ciencias sociales y el 1% para ciencias exactas. El margen de error que se consideró para esta investigación fue el de 5%, por lo tanto, nuestro nivel de confianza es del 95%.

3.1. Resultados

3.1.1. Presentación de resultados

El análisis de los resultados se realizó mediante encuestas a 48 colaboradores de la empresa APM Terminals. El resultado obtenido de la evaluación fue el siguiente:

Tabla 6
El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	43,8	43,8	43,8
	Muy de acuerdo	27	56,3	56,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 1
El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 6 y figura 1 que para la pregunta 1 de la encuesta de la variable rotación, dimensión gerencial los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 58.25% está muy de acuerdo y 43.75% está de acuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en el área de almacén el jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional.

Tabla 7
El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,2	4,2	4,2
	De acuerdo	28	58,3	58,3	62,5
	Muy de acuerdo	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 2
El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 7 y figura 2 que para la pregunta 2 de la encuesta de la variable rotación, dimensión gerencial los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 37.50% está muy de acuerdo, 58.33% está de acuerdo y 4.17% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en el área de almacén el desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio.

Tabla 8
La rotación se realiza para fines de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	24	50,0	50,0	56,3
	Muy de acuerdo	21	43,8	43,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 3
La rotación se realiza para fines de capacitación

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 8 y figura 3 que para la pregunta 3 de la encuesta de la variable rotación, dimensión gerencial los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 43.75% está muy de acuerdo, 50% está de acuerdo y 6.25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza para fines de capacitación.

Tabla 9
Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	32	66,7	66,7	72,9
	Muy de acuerdo	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 4
Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 9 y figura 4 que para la pregunta 4 de la encuesta de la variable rotación, dimensión gerencial los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 27.08% está muy de acuerdo, 66.67% está de acuerdo, 6.25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio.

Tabla 10

La rotación de personal se realiza porque es política institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	29	60,4	60,4	68,8
	Muy de acuerdo	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 5

La rotación de personal se realiza porque es política institucional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 10 y figura 5 que para la pregunta 5 de la encuesta de la variable rotación, dimensión gerencial los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 31.25% está muy de acuerdo, 60.42% está de acuerdo y 8.33% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación de personal se realiza porque es política institucional.

Tabla 11

La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	45,8	45,8	45,8
	Muy de acuerdo	26	54,2	54,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 6

La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 11 y figura 6 que para la pregunta 6 de la encuesta de la variable rotación, dimensión gerencial los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 54.17% está muy de acuerdo y 45.83% está de acuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.

Tabla 12

La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	31	64,6	64,6	70,8
	Muy de acuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 7

La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 12 y figura 7 que para la pregunta 7 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 29.17% está muy de acuerdo, 64.58% está de acuerdo y 6.25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.

Tabla 13

La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	28	58,3	58,3	70,8
	Muy de acuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 8

La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 13 y figura 8 que para la pregunta 8 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 29.17% está muy de acuerdo, 58.33% está de acuerdo y 12.50% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.

Tabla 14

La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	29	60,4	60,4	77,1
	Muy de acuerdo	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 9

La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 14 y figura 9 que para la pregunta 9 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 22.92% está muy de acuerdo, 60.42% está de acuerdo y 16.67% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.

Tabla 15

La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	7	14,6	14,6	20,8
	De acuerdo	13	27,1	27,1	47,9
	Muy de acuerdo	25	52,1	52,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 10

La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud del trabajador

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 15 y figura 10 que para la pregunta 10 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 52.08% está muy de acuerdo, 27.08% está de acuerdo, 14.58% está en desacuerdo y 6.25% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están muy de acuerdo con que la rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.

Tabla 16

La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	22	45,8	45,8	58,3
	Muy de acuerdo	20	41,7	41,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 11

La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 16 y figura 11 que para la pregunta 11 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 41.67% está muy de acuerdo, 45.83% está de acuerdo y 12.50% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.

Tabla 17

La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	27	56,3	56,3	68,8
	Muy de acuerdo	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 12

La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 17 y figura 12 que para la pregunta 12 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 31.25% está muy de acuerdo, 58.25% está de acuerdo, 12.50% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.

Tabla 18

La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	10,4	10,4	10,4
	En desacuerdo	12	25,0	25,0	35,4
	De acuerdo	18	37,5	37,5	72,9
	Muy de acuerdo	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 13

La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 18 y figura 13 que para la pregunta 13 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 27.08% está muy de acuerdo, 37.50% está de acuerdo, 25% está en desacuerdo y 10.42% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.

Tabla 19

La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	27,1	27,1	27,1
	De acuerdo	16	33,3	33,3	60,4
	Muy de acuerdo	19	39,6	39,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 14

La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 19 y figura 14 que para la pregunta 14 de la encuesta de la variable rotación, dimensión trabajador los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 39.58% está muy de acuerdo, 33.33% está de acuerdo y 27.08% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.

Tabla 20

La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	10,4	10,4	10,4
	En desacuerdo	13	27,1	27,1	37,5
	De acuerdo	19	39,6	39,6	77,1
	Muy de acuerdo	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 15

La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 20 y figura 15 que para la pregunta 15 de la encuesta de la variable rotación, dimensión motivación y reconocimiento los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 22.92% está muy de acuerdo, 39.58% está de acuerdo, 27.08% está en desacuerdo y 10.42% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico.

Tabla 21

La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	25	52,1	52,1	77,1
	Muy de acuerdo	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 16

La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 21 y figura 16 que para la pregunta 16 de la encuesta de la variable rotación, dimensión motivación y reconocimiento los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 22.92% está muy de acuerdo, 52.08% está de acuerdo y 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría no están de acuerdo con que la rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.

Tabla 22

La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	27	56,3	56,3	64,6
	Muy de acuerdo	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 17

La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 22 y figura 17 que para la pregunta 17 de la encuesta de la variable rotación, dimensión motivación y reconocimiento los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 35.42% está muy de acuerdo, 56.25% está de acuerdo y 8.33% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.

Tabla 23
La rotación de personal genera crecimiento profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	22	45,8	45,8	70,8
	Muy de acuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 18
La rotación de personal genera crecimiento profesional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 23 y figura 18 que para la pregunta 18 de la encuesta de la variable rotación, dimensión percepción los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 29.17% está muy de acuerdo, 45.83% está de acuerdo y 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación de personal genera crecimiento profesional.

Tabla 24

La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	19	39,6	39,6	64,6
	Muy de acuerdo	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 19

La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 24 y figura 19 que para la pregunta 19 de la encuesta de la variable rotación, dimensión percepción los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 35.42% está muy de acuerdo, 39.58% está de acuerdo, 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.

Tabla 25

La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	28	58,3	58,3	77,1
	Muy de acuerdo	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 20

La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 25 y figura 20 que para la pregunta 20 de la encuesta de la variable rotación, dimensión percepción los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 22.92% está muy de acuerdo, 58.33% está de acuerdo y 18.75% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional.

Tabla 26
La rotación del profesional le genera satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	43,8	43,8	43,8
	Muy de acuerdo	27	56,3	56,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 21
La rotación del profesional le genera satisfacción laboral

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 26 y figura 21 que para la pregunta 21 de la encuesta de la variable rotación, dimensión percepción los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 56.25% está muy de acuerdo y 43.75% está de acuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación del profesional le genera satisfacción laboral.

Tabla 27

La rotación de personal en APM Terminals sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,2	4,2	4,2
	De acuerdo	27	56,3	56,3	60,4
	Muy de acuerdo	19	39,6	39,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 22

La rotación de personal en APM Terminals sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 27 y figura 22 que para la pregunta 22 de la encuesta de la variable rotación, dimensión percepción los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 39.58% está muy de acuerdo, 56.25% está de acuerdo y 4.17% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación de personal en APM Terminals sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio.

Tabla 28

La rotación del profesional le genera sentimientos positivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	24	50,0	50,0	56,3
	Muy de acuerdo	21	43,8	43,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 23

La rotación del profesional le genera sentimientos positivos

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 28 y figura 23 que para la pregunta 23 de la encuesta de la variable rotación, dimensión percepción los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 43.75% está muy en desacuerdo, 50% está de acuerdo y 6.25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación del profesional le genera sentimientos positivos.

Tabla 29

La rotación del profesional afecta la relación con su jefe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	10,4	10,4	10,4
	De acuerdo	30	62,5	62,5	72,9
	Muy de acuerdo	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 24

La rotación del profesional afecta la relación con su jefe

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 29 y figura 24 que para la pregunta 24 de la encuesta de la variable rotación, dimensión percepción los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 27.08% está muy de acuerdo, 62.50% está de acuerdo y 10.42% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que la rotación del profesional afecta la relación con su jefe.

Tabla 30

En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	28	58,3	58,3	66,7
	Muy de acuerdo	16	33,3	33,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 25

En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 30 y figura 25 que para la pregunta 1 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en la tarea los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 33.33% está muy de acuerdo, 58.33% está de acuerdo y 8.33% están en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores fueron capaz de hacer bien su trabajo porque le dedicaron el tiempo y el esfuerzo necesarios.

Tabla 31

En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	45,8	45,8	45,8
	Muy de acuerdo	26	54,2	54,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 26

En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 31 y figura 26 que para la pregunta 2 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en la tarea los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 54.17% está muy de acuerdo y 45.83% está de acuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses a los colaboradores se les ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.

Tabla 32

En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	31	64,6	64,6	70,8
	Muy de acuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 27

En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 32 y figura 27 que para la pregunta 3 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en la tarea los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 29.17% está muy de acuerdo, 64.58% está de acuerdo y 6.25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses cuando se pudo, los colaboradores realizaron tareas laborales desafiantes.

Tabla 33

En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	32	66,7	66,7	79,2
	Muy de acuerdo	10	20,8	20,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 28

En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 33 y figura 28 que para la pregunta 4 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en la tarea los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 20.83% está muy de acuerdo, 66.67% está de acuerdo y 12.50% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que, en los últimos tres meses, cuando los colaboradores terminaron con el trabajo asignado, comenzaron nuevas tareas sin que se los pidieran.

Tabla 34

En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	29	60,4	60,4	77,1
	Muy de acuerdo	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 29

En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 34 y figura 29 que para la pregunta 5 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en la tarea los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 22.92% está muy de acuerdo, 60.42% está de acuerdo y 16.67% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses, los colaboradores en su trabajo, tuvieron en mente los resultados que debían lograr.

Tabla 35

En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	7	14,6	14,6	20,8
	De acuerdo	13	27,1	27,1	47,9
	Muy de acuerdo	25	52,1	52,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 30

En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 35 y figura 30 que para la pregunta 6 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en la tarea los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 52.08% está muy de acuerdo, 27.08% está de acuerdo, 14.58% está en desacuerdo y 6.25% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están muy de acuerdo con que, en los últimos tres meses, los colaboradores trabajaron para mantener sus conocimientos laborales actualizados.

Tabla 36

En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	22	45,8	45,8	58,3
	Muy de acuerdo	20	41,7	41,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 31

En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 36 y figura 31 que para la pregunta 7 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en la tarea los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 41.67% está muy de acuerdo, 45.83% está de acuerdo y 12.50% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses, los colaboradores siguieron buscando nuevos desafíos en su trabajo.

Tabla 37

En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	31	64,6	64,6	77,1
	Muy de acuerdo	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 32

En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 37 y figura 32 que para la pregunta 8 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión comportamientos contraproducentes los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 22.92% esta muy de acuerdo, 64.58% está de acuerdo y 12.50% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que, en los últimos tres meses, los colaboradores se quejaron de asuntos sin importancia en el trabajo.

Tabla 38

En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	10,4	10,4	10,4
	En desacuerdo	12	25,0	25,0	35,4
	De acuerdo	19	39,6	39,6	75,0
	Muy de acuerdo	12	25,0	25,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 33

En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 38 y figura 33 que para la pregunta 9 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión comportamientos contraproducentes los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 25% está muy de acuerdo, 39.58% está de acuerdo, 25% está en desacuerdo y 10.42% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores comentaron aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.

Tabla 39

En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	27,1	27,1	27,1
	De acuerdo	17	35,4	35,4	62,5
	Muy de acuerdo	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 34

En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 39 y figura 34 que para la pregunta 10 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión comportamientos contraproducentes los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 37.50% está muy de acuerdo, 35.42% está de acuerdo y 27.08% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores agrandaron los problemas que se presentaron en el trabajo.

Tabla 40

En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	10,4	10,4	10,4
	En desacuerdo	13	27,1	27,1	37,5
	De acuerdo	20	41,7	41,7	79,2
	Muy de acuerdo	10	20,8	20,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 35

En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 40 y figura 35 que para la pregunta 11 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión comportamientos contraproducentes los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 20.83% está muy de acuerdo, 41.67% está de acuerdo, 27.08% está en desacuerdo y 10.42% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores se concentraron en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.

Tabla 41

En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	35	72,9	72,9	72,9
	Muy de acuerdo	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 36

En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 41 y figura 36 que para la pregunta 12 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión comportamientos contraproducentes los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 27.08% está muy de acuerdo y 72.92% está de acuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores comentaron aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.

Tabla 42

En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	28	58,3	58,3	64,6
	Muy de acuerdo	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 37

En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 42 y figura 37 que para la pregunta 13 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en el contexto los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 35.42% muy de acuerdo, 58.33% está de acuerdo y 6.25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores planificaron su trabajo de manera tal que pudieron hacerlo en tiempo y forma.

Tabla 43

En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	22	45,8	45,8	70,8
	Muy de acuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 38

En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 43 y figura 38 que para la pregunta 14 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en el contexto los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 29.17% está muy de acuerdo, 45.83% está de acuerdo y 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores trabajaron para mantener sus habilidades laborales actualizadas.

Tabla 44

En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	19	39,6	39,6	64,6
	Muy de acuerdo	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 39

En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 44 y figura 39 que para la pregunta 15 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en el contexto los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 35.42% esta muy de acuerdo, 39.58% está de acuerdo y 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses los colaboradores participaron activamente de las reuniones laborales.

Tabla 45

En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	31	64,6	64,6	70,8
	Muy de acuerdo	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaboración: Ferrer (2020)

Figura 40

En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima

Elaboración: Ferrer (2020)

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas y los resultados que se obtuvo del programa SPSS se observa en la tabla 45 y figura 40 que para la pregunta 16 de la encuesta de la variable rendimiento, dimensión rendimiento en el contexto los 48 auxiliares de almacén de la empresa APM Terminals respondieron de la siguiente forma: 29.17% está muy de acuerdo, 64.58% está de acuerdo y 6.25% está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría están de acuerdo con que en los últimos tres meses la planificación laboral por parte de los colaboradores fue óptima.

3.1.2. Contrastación de hipótesis

3.1.2.1. Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov.

Con la finalidad de conocer si la información obtenida posee una distribución paramétrica o no paramétrica, se realiza la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. Esta prueba mostrará si existe una concordancia entre la distribución teórica específica y la distribución de la muestra. En los anexos 4 y 5 se puede observar que ninguna de las respuestas a las preguntas realizadas en los cuestionarios tiene normalidad, ya que la significancia es de $p = 0.000 < 0.05$, es así que las preguntas no tienen una distribución normal y son no paramétricas. Por lo tanto, en la investigación se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para poder exponer las hipótesis planteadas.

3.1.2.2. Correlaciones Rho de Spearman

En la siguiente tabla se muestran las relaciones que existen entre las variables de rotación de personal y rendimiento laboral a consecuencia de las encuestas realizadas a los auxiliares de almacen de APM Terminals, Lima 2020.

Tabla 46

Correlaciones Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la variable rendimiento laboral

Correlaciones				
			Rotación de personal	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Elaboración: Ferrer (2020)

Tabla 47

Correlaciones Rho de Spearman de la variable rotación de personal y las dimensiones de rendimiento laboral

Correlaciones						
			Rotación de personal	Rendimiento en la tarea	Comportamientos contraproducentes	Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,738**	,552**	,345*
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,016
		N	48	48	48	48
	Rendimiento en la tarea	Coeficiente de correlación	,738**	1,000	,510**	,199
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,175
		N	48	48	48	48
	Comportamientos contraproducentes	Coeficiente de correlación	,552**	,510**	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	48	48	48	48
	Rendimiento en el contexto	Coeficiente de correlación	,345*	,199	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	,175	,000	.
		N	48	48	48	48

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

Elaboración: Ferrer (2020)

Las tablas N° 46 y 47 se utilizaron para comprobar las hipótesis y asimismo se determinó si las variables de rotación de personal y rendimiento laboral se encontraban relacionadas o no. En consecuencia, según los resultados obtenidos, se expresó que sí existe una positiva correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional y la variable motivación laboral, de tal manera que a mayor rotación de personal mayor rendimiento laboral se presentará por parte de los auxiliares de almacén de APM Terminals, Villa el Salvador 2020.

3.1.2.3. Contrastación de Hipótesis.

A continuación, se muestra la constatación de todas las hipótesis, para ello se utilizó la prueba estadística: Rho de Spearman, que ayudó a confirmar los resultados y revelar datos más exactos para la investigación.

3.1.2.3.1. Prueba de Hipótesis General

La rotación de personal se relaciona con el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

a) Hipótesis Nula (H_0):

La rotación de personal NO se relaciona con el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

b) Hipótesis Alterna (H_1):

La rotación de personal SI se relaciona con el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

c) Nivel de significancia (α):

Para el caso del problema se estimó un nivel de significación de: $\alpha=5\%$

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 48
Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis General

Prueba Estadística	Significancia	Nivel de Significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,000	0,05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración: Ferrer (2020)

e) Toma de decisiones:

Con un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que hay relación entre la rotación de personal y el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén de APM terminals, se confirmó mediante la prueba no paramétrica (Software SPSS versión 23).

3.1.2.3.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1

La rotación de personal se relaciona con el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

a) Hipótesis Nula (H_0):

La rotación de personal NO se relaciona con el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

b) Hipótesis Alterna (H_1):

La rotación de personal SI se relaciona con el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

c) Nivel de significancia (α):

Para el caso del problema se estimó un nivel de significación de: $\alpha=5\%$

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 49
Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 1

Prueba Estadística	Significancia	Nivel de Significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,000	0,05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración: Ferrer (2020)

e) Toma de decisiones:

Con un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que hay una relación entre la rotación de personal y el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, se confirmó mediante la prueba no paramétrica (Software SPSS versión 23).

3.1.2.3.3. Prueba de Hipotesis Específica 2

La rotación de personal se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

a) Hipótesis Nula (H_0):

La rotación de personal NO se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

b) Hipótesis Alterna (H_1):

La rotación de personal SI se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

c) Nivel de significancia (α):

Para el caso del problema se estimó un nivel de significación de: $\alpha=5\%$

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 50
Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 2

Prueba Estadística	Significancia	Nivel de Significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,000	0,05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración: Ferrer (2020)

e) Toma de decisiones:

Con un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que hay relación entre la rotación de personal y los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, se confirmó mediante la prueba no paramétrica (Software SPSS versión 23).

3.1.2.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3

La rotación de personal se relaciona con el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

a) Hipótesis Nula (H_0):

La rotación de personal NO se relaciona con el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

b) Hipótesis Alterna (H_1):

La rotación de personal SI se relaciona con el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.

c) Nivel de significancia (α):

Para el caso del problema se estimó un nivel de significación de: $\alpha=5\%$

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 51
Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 3

Prueba Estadística	Significancia	Nivel de Significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,016	0,05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración: Ferrer (2020)

e) Toma de decisiones:

Con un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.016 < 0.05$) aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que hay una relación entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, se confirmó mediante la prueba no paramétrica (Software SPSS versión 23).

3.2. Discusión

En la actual investigación titulada: “Relación entre rotación de personal y rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.”, se efectuaron dos encuestas dirigidas a los trabajadores, éstos fueron: Rotación de personal (autores: Campos Avellaneda, P.I., Gutiérrez Crespo, H., Matzumura Kasano, J.P.) y Rendimiento laboral (autores: Gabini, S., Salessi, S.). Las encuestas fueron dirigidas a los auxiliares del área de almacén en la empresa APM Terminals, Lima 2020, con el objetivo de conocer la relación entre la rotación de personal y el rendimiento laboral. Por consiguiente, los resultados encontrados tuvieron una relación directa con diferentes estudios y autores como se explica a continuación:

3.2.1. Hipótesis General.

En la hipótesis general se refleja la relación directa y positiva que tienen las variables de rotación de personal y rendimiento laboral, por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($p < 0.5$, $r = 0.000$). Para ello, existen varios estudios que confirman esta hipótesis con sus respectivas conclusiones: En la investigación de Mabindisa (2013), aseguraron una relación positiva entre la rotación de personal y el rendimiento de los empleados. La prueba de Pearson mostró una correlación significativa ($p < 0,000$). Cuando la retención no es priorizada en la organización, daña la reputación de la empresa causando baja

productividad de los empleados. Por lo tanto, se traduce en una alta rotación de personal y se vuelve costoso.

Mantener a los empleados que se desempeñan más allá de las expectativas reduce la necesidad de contratar y recortar los costos de contratación y capacitación relacionados. Las organizaciones pueden tener éxito, si la gerencia trata bien a los empleados y entonces ellos querrían permanecer en la organización. Nada se siente mejor que contar con una fuerza laboral fuerte, exitosa y feliz que se destaque por el rendimiento de sus tareas, comportamientos contraproducentes y su rendimiento en el contexto. La contratación de personas de la mejor calidad es una tarea por sí sola, pero para el proceso continuo de cualquier gerente es esencial una estrategia de retención del personal existente.

3.2.2. Primera hipótesis específica.

En la primera hipótesis específica, la rotación de personal se relaciona de manera positiva con el rendimiento de sus tareas de los en los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020 posee una ($p < .05$, $r = 0.000$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con ello se afirma que existe una relación significativa positiva entre la rotación de personal y el rendimiento de sus tareas. Esto quiere decir que cuando aumente la rotación de personal, el rendimiento de sus tareas de los auxiliares crecerá cada vez más. En la investigación de Acuña (2017) se puede afirmar que el rendimiento de sus tareas de los colaboradores se da de manera óptima en la empresa donde laboran siempre y cuando tengan el tiempo necesario para realizar sus metas y el apoyo de los gerentes. En cuanto a las correlaciones, se llegó a determinar la relación de la rotación con el rendimiento en la tarea, los cuales fueron medidos por el estadístico no paramétrico Rho Spearman teniendo una significancia ambas de 0,00 que es menor a la sig.0,05.

3.2.3. Segunda hipótesis específica.

En la segunda hipótesis específica, la rotación de personal se relaciona de manera positiva con los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, posee una ($p < .05$, $r = 0.000$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con ello se afirma que existe una relación significativa positiva entre la rotación de personal y el rendimiento de sus tareas. Esto quiere decir que cuando aumente la rotación de personal, los comportamientos contraproducentes de los auxiliares crecerá cada vez más. En la

investigación de Salgado (2002) se llegó a determinar la relación de la rotación con los comportamientos contraproducentes. El mejor predictor de la rotación fue la estabilidad emocional con una validez operativa de .35, seguido de la conciencia con un operativo validez de .31 y agradabilidad con .22. Estos resultados apoyaron plenamente la relación entre ambas variables. Estos hallazgos para la rotación sugieren que la estabilidad emocional, la conciencia y la amabilidad, los cuales son factores de los comportamientos contraproducentes, son los principales determinantes de Rotación.

3.2.4. Tercera hipótesis específica.

En la tercera hipótesis específica, la rotación de personal se relaciona de manera positiva con el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, posee una ($p < .05$, $r = 0.000$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con ello se afirma que existe una relación significativa positiva entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto. Esto quiere decir que cuando aumente la rotación de personal, el rendimiento en el contexto de los auxiliares crecerá cada vez más. En la investigación de Quispe (2017) con un nivel de correlación alta de $\Phi = 0.784$ se determinó la relación entre ambas variables de rotación de personal y rendimiento en el contexto, como estrategia organizacional para competir en un mercado globalizado. Un alto rendimiento en el contexto es basado en una cultura de trabajo en equipo y de capacitación permanente, orientada a contribuir con la productividad del trabajador y promover la mejora continua de la calidad empresarial.

3.3. Conclusiones

De acuerdo con los resultados que se pudieron obtener basados en los cuestionarios que se desarrollaron sobre la rotación de personal y el rendimiento laboral, se llega a las conclusiones que se muestran a continuación:

1. La rotación de personal se relaciona de manera directa y positiva, así como significativa con el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén de APM Terminals, Lima 2020. Los resultados finales de la investigación demostraron que los auxiliares de almacén del área de almacén de APM Terminals tienen predisposición para crecer dentro de la

empresa, ya que ven la rotación laboral como una oportunidad para mejorar su rendimiento y aplicar a una posición laboral mayor. Se probó la hipótesis general planteada, y la relación es alta entre ambas variables, ya que en la prueba Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor al 5% de nivel de significancia, por ende, se rechaza a hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

2. La rotación de personal se relaciona de manera directa y positiva, así como significativa con el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM Terminals, Lima 2020. Los resultados finales de la investigación demostraron que los auxiliares de almacén del área de almacén de APM Terminals priorizan el trabajo, planean y organizan su trabajo, orientan su trabajo en base a resultados y se enfocan en tener eficiencia laboral con la finalidad de tener la posibilidad de crecer dentro de la empresa. Se probó la hipótesis específica 1 planteada, y la relación es alta entre ambas variables, ya que en la prueba Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor al 5% de nivel de significancia, por ende, se rechaza a hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
3. La rotación de personal se relaciona de manera directa y positiva, así como significativa con los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM Terminals, Lima 2020. Los resultados finales de la investigación demostraron que los auxiliares de almacén del área de almacén de APM Terminals tienen negatividad y acciones que dañan a la organización debido a que las oportunidades para rotar dentro de la empresa y aspirar a una mejor posición no es posible que sea para todos. Se probó la hipótesis específica 2 planteada, y la relación es alta entre ambas variables, ya que en la prueba Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor al 5% de nivel de significancia, por ende, se rechaza a hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
4. La rotación de personal se relaciona de manera directa y positiva, así como significativa con el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM Terminals, Lima 2020. Los resultados finales de la investigación demostraron que los auxiliares de almacén del área de almacén de APM Terminals tienen iniciativa, buscan tareas

laborales desafiantes, actualizan sus conocimientos y habilidades laborales y buscan soluciones creativas frente a nuevos problemas con la finalidad de tener la posibilidad de crecer dentro de la empresa. Se probó la hipótesis específica 3 planteada, y la relación es alta entre ambas variables, ya que en la prueba Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor al 5% de nivel de significancia, por ende, se rechaza a hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

3.4. Recomendaciones

1. Con la finalidad de mejorar la toma de decisiones en el área de almacén de APM Terminals, se recomienda que el Departamento de Gestión Humana esté atento al desarrollo de las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto de los colaboradores ya que si se quiere mantener a los trabajadores con un alto rendimiento y comprometidos con la organización se deberá considerar aspectos individuales o características personales, ya que juegan un papel trascendental en este proceso y es responsabilidad de la empresa, en cabeza del Director de Gestión Humana, además de velar para que todos los colaboradores de la empresa cuenten con condiciones de trabajo adecuadas, que les permitan desarrollar sus potencialidades, satisfacer sus necesidades y cumplir con las metas establecidas por la organización, identificar el plan de vida profesional de sus colaboradores con el fin de apoyarlos a crecer dentro de la organización. Por lo tanto, se recomienda que se brinden programas de actualización, capacitación y desarrollo que sean relacionados al área de logística a los colaboradores destacados. APM Terminals realiza evaluaciones a todos sus colaboradores de manera semestral, mediante exámenes para evaluar sus conocimientos y mediante la supervisión de su team leader a cargo durante los meses. Ambas evaluaciones se promedian y la empresa identifica cuanto ha sido el rendimiento de cada colaborador. Por lo tanto, los colaboradores destacados podrán acceder a los programas. La cantidad de trabajadores privilegiados para acceder a los programas dependerá del presupuesto que se tenga disponible para fines de incrementar el rendimiento. Con una relación significativa positiva entre la rotación de personal y el rendimiento laboral de 0.681, se

dispondrá del 23.5% del presupuesto disponible para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

2. Para la mejora del rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén se recomienda realizar un programa de inducción completo que incluya la información de la organización (historia, misión, visión, políticas, filosofía, valores, reglamento interno, entre otros). Información del cargo (mostrarle la importancia del cargo para la organización), presentación de los compañeros de trabajo y jefes. Entrega del manual de funciones y del manual de procedimientos y finalmente el entrenamiento en las labores propias del cargo, Vallejo, O. (2011). Así mismo el programa debe ser evaluado periódicamente y medir, a través de los instrumentos ya existentes, la rotación de personal y el rendimiento en la tarea de los colaboradores con el fin de que tomen medidas correctivas, por ejemplo, realizar mejoras en el programa de inducción, con el objetivo que los indicadores mejoren. Esto se logra evidenciar en la investigación de Wakabi, B. M. (2016) en el cual recomienda transmitir a sus empleados el propósito sobre lo que están realizando, lo trascendental de su papel dentro de la empresa y de que presenten ideas novedosas. Por tal motivo el rendimiento y la retención de sus empleados llegaron a ser la mayor. Con una relación significativa positiva entre la rotación de personal y el rendimiento en la tarea de 0.738, se dispondrá solo del 22.7% del presupuesto disponible para mejorar el rendimiento de los colaboradores.
3. Con respecto a los comportamientos contraproducentes se recomienda considerar la comunicación efectiva, el tratamiento justo, el encuadre ético del trabajo, la promoción del compromiso organizacional, el comportamiento de los gerentes como un modelo a imitar y similares. Al respecto, el rendimiento del colaborador en una empresa no solo redundará en mayor satisfacción laboral, sino que tiende a mejorar los comportamientos contraproducentes (Omar, 2011). De manera similar, cuando los colaboradores perciben injusticias en sus recompensas, en el tratamiento interpersonal cotidiano y en los procedimientos de toma de decisiones, tienden a “equilibrar la balanza” recurriendo a comportamientos contraproducentes dirigidos a la organización o a sus miembros (Flaberty & Moss, 2007; Omar, 2010b). De manera que se debe aumentar las

percepciones de justicia implementando acciones tan simples y económicas como la devolución de las evaluaciones del desempeño, las retribuciones equitativas y el tratamiento digno y respetuoso por parte de los que toman y ejecutan las decisiones (Jelinek & Ahearne, 2006). Esto se logra evidenciar en la investigación de Wen, X. T. (2007). Por lo tanto, para disminuir los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de APM Terminals, se recomienda premiar a sus trabajadores nombrándolos empleados del mes, dándoles un reconocimiento en una placa y premio económico. La comunicación efectiva y la creación de espacios que favorezcan la libre expresión de los pensamientos y emociones de los trabajadores, constituyen otros aspectos inhibidores de los comportamientos contraproducentes, por ello se recomienda también brindar información por medio de charlas y folletos con el fin de mitigar estos comportamientos. Si los gerentes y líderes brindan orientaciones claras acerca de las normas éticas que rigen en el lugar de trabajo, es difícil que los sujetos se involucren en Comportamientos contraproducentes (Fodchuk, 2007). El comportamiento ético y positivo de los colaboradores también puede promoverse a partir de la imitación de “modelos a seguir”, tales como gerentes, supervisores y autoridades organizaciones en general (Jelinek & Ahearne, 2006). Por lo que, si se logran modificar conductas negativas en la gerencia, esto redundará en menos violaciones a las normas éticas de trabajo y, por ende, en mejorar los comportamientos contraproducentes. Con una relación significativa positiva entre la rotación de personal y los comportamientos contraproducentes de 0.552, se dispondrá del 25% del presupuesto disponible para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

4. Con la finalidad de mejorar el rendimiento en el contexto de los colaboradores se recomienda usar anualmente el Modelo de Aprendizaje 70:20:10, esta consiste en que el colaborador dedica el 10% del tiempo a cursos formativos (online o presenciales), libros, cursos de actualización para que de esta manera los colaboradores perciban el interés, por parte de la empresa, de impulsar el crecimiento profesional. Teniendo un personal con mayores conocimientos los colaboradores podrán realizar tareas laborales desafiantes, tendrán soluciones creativas frente a nuevos problemas y el núcleo técnico de los colaboradores mejorará; el 20% consiste en aprender de colaboradores de alto

rango (jefes, gerentes o directores) este punto es clave ya que, el colaborador con ayuda de su jefe directo busca un mentor para él, de esta manera este mentor de alto cargo se involucra con la fortaleza que el colaborador desea potenciar o con sus oportunidades de mejora, con esto también se logrará que se estrechen lazos amicales y de confianza entre los líderes y sus subordinados. Por último, el 70% consiste en el tiempo que el colaborador dedicará en el transcurso del trabajo. Este modelo fue propuesto a principios de la década de 1980 por Morgan McCall, Michael M. Lombardo y Robert W. Eichinger, en el marco del Center for Creative Leadership de Greensboro, en Carolina del Norte; la cual ha sido replicada y adaptada para beneficio de empresas de diferentes sectores. Con una relación significativa positiva entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto de 0.345, se dispondrá del 28% del presupuesto disponible para mejorar el rendimiento de los colaboradores, El presupuesto es mayor ya que la relación positiva entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto es la más baja.

Referencias

- Acuña, F. (2017). La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky's en el distrito de Los Olivos, Año 2017. Recuperado del Repositorio de la Universidad César Vallejo de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9040>
- Abambari, P. (2011). Reclutamiento y Selección de Personal como medio para optimizar el Rendimiento Laboral en la empresa Creaciones Rose de la ciudad de Quito. Recuperado del repositorio de la Universidad Técnica de Ambato de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1091>
- Aguilar, A. (2015). Implementación de un programa para reducir la rotación de personal del cargo de operario de cine de la empresa multicines S.A., Quito. Recuperado del repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9901>
- Alvarado, S. y Toro, S. (2016). Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa distribuidora Megatri SAC - Tarapoto año 2014. Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Martín de <http://hdl.handle.net/11458/2810>
- Barrantes, G. (2017). Clima Organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Cineplex S.A., Distrito Comas. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de la red de repositorios latinoamericanos de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3066>
- Borman, W. and Motowidlo, S. (1993), "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance", in Schmitt, N. and Borman, W.C. (Eds), *Personnel Selection in Organizations*, Jossey Bass, San Francisco, CA, pp. 71-98.
- Borman, W., Motowidlo, S. & Schmith, M. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*. Recuperado de American Psychological association de https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1
- Campbell, J. (1990), "Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology", in Dunnette, M.D. and Hough, L.M. (Eds), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, pp. 687-732.
- Campbell, S. (1992). "Effects of sleep and circadian rhythms on performance". En A. P. Smith y D. M. Jones (Eds), *Handbook of Human Performance*, (195-215). London: Academic Press.
- Campbell, J., McCloy, R., Opler, S. y Saer, C. (1993). *La teoría de performance*. San Francisco, EE.UU.: Editorial Jossey Bass.
- Campos, P., Gutiérrez, H., Matzumura, J.. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Rev Cuid.*; 10(2): e626. Recuperado de la revista cuidarte de <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Castillón, R. (2019). Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC. Recuperado de Cybertesis de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10408>

- Craig, A. y Cooper, R. (1992). "Symptoms of acute and chronic fatigue". En A. P. Smith & D.M. Jones (Eds.) *Handbook of Human Performance*, (pp. 289-340). London: Academic Press.
- Chaparro, D., Guzmán, A., Naizaque, L., Ortiz, S., Jiménez, W.. (2015) Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. *Univ Odontol*. 2015; 34(72): 19-26.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (5ª. Edición). Colombia, Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* (3ª. Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Planificación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones* (3ª. Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Chowdhury, A. y Md. N. (2017). Factors affecting employee turnover and sound retention strategies in business organization: a conceptual view. *Problems and Perspectives in management*. Recuperado de Business perspectives de [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.15\(1\).2017.06](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.15(1).2017.06)
- Coaquira, F., Bueno, R. y López, R. (2020). Relación entre la calidad de servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano - Perú 2020. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10484>
- D'Alessio, F. (2002). *Administración y Dirección de la Producción* (1ª. Edición). México, Juárez: Pearson.
- Flaberty, S. y Moss, S. (2007). The impact of personality and team context on the relationship between injustice and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(11), 2549-2575.
- Flores, R., J. L. A., y M. H. B. (2008). Facts that cause personnel rotation in Mexican companies. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99.
- Florián, L., Aliaga, J. y Ochoa, A. (2017) El desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del Puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de aduanas circunscritas al Puerto del Callao. Lima 2013 – 2015. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2880>
- Fodchuk, K. M. (2007). Work environments that negate counterproductive behaviors and foster organizational citizenship: Researchbased recommendations for managers. *The Psychologis Manager Journal*, 10(1), 27–46.
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2005). *Gestión de recursos humanos*. (5ª. Edición). España, Madrid: Pearson Educación S.A.
- Halbesleben, J. (2010). *Managing Stress and Preventing Burnout in the Healthcare Workplace*, Chicago, IL: Health Administration Press, 124 páginas.
- Hernández, R., Fernández C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.

- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. (1^a. Edición). Perú, Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Jelinek, R. & Ahearne, M. (2006). The enemy within: Examining salesperson deviance and its determinants. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 26(4), 327-344
- Kovner, C., Djukic, M., Fatehi, F., Fletcher, J., Jun, J., Brewer, C., et al. (2016). Estimating and preventing hospital internal turnover of newly licensed nurses: A panel survey. *Int J Nurs Stud*. 2016; 60: 251-62. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.05.003>
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Schaufeli, W.B., De Vet, H.C.W. and Van der Beek, A.J. (2011), "Conceptual frameworks of individual work performance – a systematic review", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 53 No. 8, pp. 856-66.
- Livias Sanchez, E. A. (2017). Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzman distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo- 2017. Recuperado del repositorio de la Universidad Privada del Norte de <http://hdl.handle.net/11537/11648>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13^a. Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Mabindisa (2013). Impact of staff turnover on organizational effectiveness and employee performance at the Department of Home Affairs in the Eastern Cape Province. Recuperado de la Durban University of Technology de <http://hdl.handle.net/10321/956>
- Montoya D. (2016) Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2016. Recuperado de la Pontificia Universidad Católica del Perú de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7490>
- Motowilo, S. J. (2003). Job Performance. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology*. Hoboken, NJ: Willey. Recuperado de <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1203>
- Obregon, A. (2015). Consideraciones respecto al despido por causal de rendimiento deficiente. Recuperado de la Pontificia Universidad Católica del Perú de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13656>
- Omar, A. (2011). Cuando los buenos empleados hacen cosas malas. III Congreso Internacional de Psicología. Resúmenes de comunicaciones científicas (versión electrónica). La Plata, Argentina. Recuperado de Memoria Académica de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1396/ev.1396.pdf
- Quispe, D. (2017). La Rotación de Personal y la Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017. Recuperado del repositorio de la Universidad Privada de Tacna de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/314>
- Ramirez, L. (2018). Propuesta de un plan de capacitación para disminuir la rotación de colaboradores del área de operaciones de la línea 1 del metro de Lima 2018. Recuperado

del repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3513>

Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. (5^a. Edición). México: Prentice Hall.

Robles, E. B. (2017). Rotación de personal y el desempeño en el trabajo en la empresa EPLI S.A.C, Breña, 2017. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12244>

Rotundo, M. and Sackett, P.R. (2002), "The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of performance: a policy-capturing approach", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 No. 1, pp. 66-80.

Rubio, J. y Villagrán, D. (2017). Tesis. Recuperado de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20744>

Sander, G. (2012). Guía práctica para dirigir RH: lo que un CEO debería saber sobre la función de recursos humanos. EE.UU.: Editorial Palibrio.

Sagandykov, M., y Shafikova, G. (2017). Salary administration as part of employee incentive system at industrial enterprises. SHS Web Conf., 35, 6.

Salgado, J. (2002). The Big Five Personality Dimensions and Counterproductive Behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 1, 117–125. Recuperado de American Psychological Association de <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00198>

Suárez, M. y Tapia, F. (2011). Interaprendizaje de Estadística Básica. (2^a. Edición). Ibarra Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

Tao, H., Ellenbecker, C., Wang, Y., Li, Y. (2015). Examining perception of job satisfaction and intention to leave among ICU nurses in China. *Int J Nurs Sci*. 2015; 2(2): 140-8. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnss.2015.04.007>

Vargas, E. y Meza, C. (2017). Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área de clientes del BBVA, 2016. Perú. Recuperado de la Universidad San Ignacio de Loyola de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2901>

Vallejo, O. (2011). Occupational adaptation: The key to performance and job satisfaction, *Barranquilla – Colombia*, 2, 171-176

Villegas, A. y Torreblanca, F. (2016). Causas de la rotación del personal operativo de la empresa procesadora agroindustrial La Joya S.A.C., Arequipa - 2016. Recuperado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3643>

Wakabi, B. (2016). Leadership style and staff retention in organisations. *International Journal of Science and Research*, 5(1), 412-416. Recuperado de <https://www.ijsr.net/archive/v5i1/NOV152642.pdf>

Wen, X. (2007). A Study of the Relationship Between Leadership Style and Employee Turnover Intention in Shanghai, China (Doctoral dissertation, Universiti Malaysia Sabah). Recuperado de la Universiti Malaysia Sabah de <http://eprints.ums.edu.my/id/eprint/9257>

- Wexley, K. y Yuki, G. (1990). Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Ed. CECSA.
- Zhang, Y. (2016). A Review of Employee Turnover Influence Factor and Countermeasure. Journal of Human Resource and Sustainably Studies, 4, 85-91. Recuperado de 10.4236/jhrss.2016.42010

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBEJETIVOS	HIPOTESIS	SISTEMA DE VARIABLES	METODOLOGÍA				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V1. Rotación de personal: Según Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019). La rotación, también conocida como desplazamiento o movimiento de personal, se define, en términos administrativos, como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. V2. Rendimiento Laboral: Gabini y Salessi (2016) cita a Díaz Cabrera et al. (2014), quien señala que la gestión de rendimiento puede ser beneficiosa para los colaboradores, ya que pueden experimentar una autoestima elevada, comprender mejor los comportamientos y resultados que requiere su posición e identificar de mejor manera los caminos para maximizar sus fortalezas y minimizar sus debilidades <table border="1"><tr><th>DIMENSIONES</th></tr><tr><td>Rendimiento en la tarea</td></tr><tr><td>Comportamientos contraproducentes</td></tr><tr><td>Rendimiento en el contexto</td></tr></table>	DIMENSIONES	Rendimiento en la tarea	Comportamientos contraproducentes	Rendimiento en el contexto	Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Esta investigación es de tipo cuantitativo correlacional. Diseño de investigación: No experimental. Instrumento: Encuestas de opinión. Se realizaron a un grupo determinado de colaboradores del área de almacén de APM Terminals. Muestra: 48 auxiliares de almacén
DIMENSIONES								
Rendimiento en la tarea								
Comportamientos contraproducentes								
Rendimiento en el contexto								
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas						
1) ¿Existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020? 2) ¿Existe relación entre la rotación de personal y los Comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020? 3) ¿Existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020?	1) Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020 2) Determinar si existe relación entre la rotación de personal y los Comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020 3) Determinar si existe relación entre la rotación de personal y el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020	1) La rotación de personal se relaciona con el rendimiento en la tarea de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020. 2) La rotación de personal se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020. 3) La rotación de personal se relaciona el rendimiento en el contexto de los auxiliares de almacén de APM terminals, Lima 2020.						

Anexo 2: Cuestionario de rotación del personal

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad determinar la rotación de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

INSTRUCCIONES

1. Antes de evaluar a sus colaboradores a cargo, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
 2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
 3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
 4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo.
- 1 =** Muy en desacuerdo; **2 =** En desacuerdo; **3 =** Ni de acuerdo ni en desacuerdo; **4 =** De acuerdo; **5 =** Muy de acuerdo

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5	TOTAL
Dimensión gerencial							
1	El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional						
2	El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio						
3	La rotación se realiza para fines de capacitación						
4	Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio						
5	La rotación de personal se realiza porque es política institucional						
6	La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal						
Dimensión trabajador							
7	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio						
8	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador						
9	La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional						

10	La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador						
11	La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio						
12	La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador						
13	La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar						
14	La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador						
Dimensión motivación y reconocimiento							
15	La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional						
16	La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional						
17	La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional						
Dimensión percepción							
18	La rotación de personal genera crecimiento profesional						
19	La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.						
20	La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional						
21	La rotación del profesional le genera satisfacción laboral						
22	La rotación de personal sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio						
23	La rotación del profesional le genera sentimientos positivos						
24	La rotación del profesional afecta la relación con su jefe.						

Anexo 3: Cuestionario del rendimiento laboral

CUESTIONARIO DEL RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad determinar el rendimiento de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

INSTRUCCIONES

1. Antes de evaluar a sus colaboradores a cargo, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
 2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
 3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
 4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo.
- 1 =** Muy en desacuerdo; **2 =** En desacuerdo; **3 =** Ni de acuerdo ni en desacuerdo; **4 =** De acuerdo; **5 =** Muy de acuerdo

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
Factor 1: Rendimiento en la tarea						
En los últimos tres meses...						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
Factor 2: Comportamientos contraproducentes						
En los últimos tres meses...						
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					

12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
Factor 3: Rendimiento en el contexto						
En los últimos tres meses...						
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15	Participé activamente de las reuniones laborales					
16	Mi planificación laboral fue óptima					

Anexo 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk de rotación de personal

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
P1. El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional.	,371	48	,000	,631	48	,000
P2. El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio.	,276	48	,000	,767	48	,000
P3. La rotación se realiza para fines de capacitación.	,266	48	,000	,745	48	,000
P4. Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio.	,222	48	,000	,864	48	,000
P5. La rotación de personal se realiza porque es política institucional.	,325	48	,000	,754	48	,000
P6. La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.	,360	48	,000	,634	48	,000
P7. La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.	,322	48	,000	,780	48	,000
P8. La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.	,308	48	,000	,836	48	,000
P9. La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.	,377	48	,000	,729	48	,000

P10. La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.	,293	48	,000	,733	48	,000
P11. La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.	,267	48	,000	,791	48	,000
P12. La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.	,262	48	,000	,861	48	,000
P13. La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.	,281	48	,000	,835	48	,000
P14. La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.	,255	48	,000	,778	48	,000
P15. La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.	,277	48	,000	,852	48	,000
P16. La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.	,262	48	,000	,806	48	,000
P17. La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.	,310	48	,000	,726	48	,000
P18. La rotación de personal genera crecimiento profesional.	,295	48	,000	,794	48	,000
P19. La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.	,272	48	,000	,785	48	,000

P20. La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional.	,199	48	,000	,864	48	,000
P21. La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.	,371	48	,000	,631	48	,000
P22. La rotación de personal en APM Terminals sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio.	,276	48	,000	,767	48	,000
P23. La rotación del profesional le genera sentimientos positivos.	,266	48	,000	,745	48	,000
P24. La rotación del profesional afecta la relación con su jefe.	,222	48	,000	,864	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 5: Prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk de rendimiento laboral

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
P1. En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	,335	48	,000	,706	48	,000
P2. En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	,360	48	,000	,634	48	,000
P3. En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.	,347	48	,000	,679	48	,000
P4. En los últimos tres meses, Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	,395	48	,000	,692	48	,000
P5. En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	,377	48	,000	,729	48	,000
P6. En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	,290	48	,000	,722	48	,000
P7. En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	,306	48	,000	,725	48	,000
P8. En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	,385	48	,000	,703	48	,000

P9. En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	,304	48	,000	,826	48	,000
P10. En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	,284	48	,000	,759	48	,000
P11. En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	,308	48	,000	,831	48	,000
P12. En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	,456	48	,000	,556	48	,000
P13. En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	,318	48	,000	,696	48	,000
P14. En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	,323	48	,000	,768	48	,000
P15. En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales.	,300	48	,000	,762	48	,000
P16. En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima.	,347	48	,000	,679	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 6: Alfa de Cronbach de la variable rotación de personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,830	,825	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional.	93,17	102,525	,107	,832
P2. El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio.	93,44	100,166	,236	,829
P3. La rotación se realiza para fines de capacitación.	93,42	97,865	,351	,825
P4. Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio.	93,58	98,546	,339	,826
P5. La rotación de personal se realiza porque es política institucional.	93,58	95,142	,519	,819
P6. La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.	93,19	100,368	,321	,827
P7. La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.	93,56	96,294	,495	,821

P8. La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.	93,69	96,645	,363	,825
P9. La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.	93,83	92,652	,563	,816
P10. La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.	93,69	92,773	,374	,825
P11. La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.	93,56	96,166	,363	,825
P12. La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.	93,67	96,355	,374	,824
P13. La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.	94,27	83,946	,701	,806
P14. La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.	93,88	90,197	,525	,817
P15. La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.	94,35	82,829	,763	,802
P16. La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.	94,00	109,064	-,281	,853
P17. La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.	93,54	103,743	-,033	,838

P18. La rotación de personal genera crecimiento profesional.	93,94	89,677	,604	,813
P19. La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.	93,88	91,431	,496	,818
P20. La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional.	93,88	91,473	,603	,814
P21. La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.	93,17	102,525	,107	,832
P22. La rotación de personal en APM Terminals sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio.	93,42	100,333	,221	,829
P23. La rotación del profesional le genera sentimientos positivos.	93,42	97,865	,351	,825
P24. La rotación del profesional afecta la relación con su jefe.	93,67	97,589	,338	,826

Anexo 7: Alfa de Cronbach de la variable rendimiento laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,853	,833	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	59,69	72,177	,364	,850
P2. En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	59,31	75,453	,243	,854
P3. En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.	59,69	71,964	,434	,848
P4. En los últimos tres meses, Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	59,90	72,053	,351	,851
P5. En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	59,96	68,807	,515	,843
P6. En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	59,81	65,943	,481	,846

P7. En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	59,69	73,922	,183	,859
P8. En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	59,87	69,814	,504	,844
P9. En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	60,42	58,759	,810	,823
P10. En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	60,02	63,255	,682	,833
P11. En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	60,50	58,426	,844	,820
P12. En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	59,58	76,035	,203	,855
P13. En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	59,62	78,495	-,092	,867
P14. En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	60,06	63,039	,754	,829
P15. En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales.	60,00	64,170	,658	,834
P16. En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima.	59,69	72,858	,360	,850

Anexo 8: Cartas de autorización

La Molina, 12 de agosto del 2020.

CARTA N° 001 -20 - CC.EE/ USIL

Señorita
Milagros Villena
HR Manager
APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A

Presente. -

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de presentar a nuestro egresado de la carrera de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad San Ignacio de Loyola:

JULIO RENATO FERRER HONORES – Código: 0911401

Quien está realizando un trabajo de investigación titulado "Interacción entre rotación de personal y rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM TERMINALS, Lima 2020", conducente a obtener la Licenciatura de la carrera en mención.

En ese sentido, le solicitamos autorizar la visita a su institución y recabar la información que ustedes tengan a bien proporcionarle.

Agradecemos su colaboración que ayudará en gran manera con el proceso de formación académica y profesional de nuestros bachilleres.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Ciro Bazán', is positioned above a horizontal line.

Dr. Ciro Bazán Navarro
Decano (i)
Facultad de Ciencias Empresariales

Lima, 28 de septiembre del 2020

Razon social: APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A.
Domicilio : AV. NESTOR GAMBETTA KM 14.5 - CALLAO
R.U.C. : 20107012011

Dr. **Ciro Bazán Navarro**
Decano
Facultad de ciencias empresariales
Universidad San Ignacio de Loyola

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que el bachiller **Julio Renato Ferrer Honores**, código de estudiante N°0911401, puede realizar la toma de encuestas virtuales a los colaboradores del área de almacén de nuestra sede ubicada en Av. Villa del Mar Lote 11 - Villa El Salvador, desde el día 29 de septiembre hasta el 02 de octubre, para su investigación titulada "Interacción entre Rotación de Personal y Rendimiento Laboral en los Auxiliares de Almacén de Apm Terminals, Lima 2020".

Atentamente,

APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A.

MILAGROS VILLENA
HR Manager
Representante Legal

Avenida Nestor Gambetta S/N, km. 14.5 Carretera a Ventanilla, Callao.
Avenida Canavay y Moreyra 480, San Isidro
Zona Industrial II Mz.L LL3 S/N. Km. 4.5 Carretera a Paita - Sullana, Piura.
Telf.:(01) 614-0050
www.apmterminals.com

Anexo 9: Validación de Expertos

Juez N°: 01

Fecha actual: 16 de noviembre del 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Pedro Leonardo Tito Huamani

Institución donde labora: UNMSM

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

Profesión: Licenciado en Administración

Grado de instrucción: Doctor en Ciencias Administrativas

Puesto que desempeña: Docente investigador

Competencias que ha evaluado: Claridad, Congruencia, Contexto y Dominio del Constructo.

Juez N°: 02

Fecha actual: 24 de noviembre del 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Natalia Romy Quiñones Berrospi

Institución donde labora: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Años de experiencia profesional o científica: 22 años

Profesión: Psicóloga

Grado de instrucción: Magister en Organización y Dirección de Personas Universidad ESAN

Puesto que desempeña: Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Competencias que ha evaluado: Claridad de redacción, Congruencia con el contenido, Contexto correcto del ítem y Dominio del Constructo.

Juez N°: 03

Fecha actual: 20 noviembre 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Caudina Padilla

Institución donde labora: Tata Consultancy Services

Años de experiencia profesional o científica: 18 años

Profesión: Psicóloga

Grado de instrucción: Superior

Puesto que desempeña: Gerente Recursos humanos

Competencias que ha evaluado: Claridad, Congruencia, Contexto y Dominio del Constructo.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de rotación de personal y rendimiento laboral, el mismo que será aplicado a entidades del sector logístico que forman parte del estudio "RELACIÓN ENTRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS AUXILIARES DE ALMACEN DE APM TERMINALS, LIMA 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y complete de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de redacción, Congruencia con el contenido, Contexto correcto del ítem y Dominio del Constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____

Fecha actual: 16.11.2020

Nombres y Apellidos de Juez: PEDRO LEONARDO TITO HUAMANI

Institución donde labora: UNMSM

Años de experiencia profesional o científica: 25 AÑOS

Profesión: Licenciado en Administración

Grado de instrucción: DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Puesto que desempeña: Docente investigador

Competencias que ha evaluado: claridad, congruencia, context y dominio del constructo

Dr. PEDRO L. TITO
DNI N° 08938236

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE ROTACION DE PERSONAL

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

Nº	CUESTIONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional.		X					X					X					X				
2	El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio.		X					X					X					X				
3	La rotación se realiza para fines de capacitación.		X					X					X					X				
4	Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio.			X					X					X					X			
5	La rotación de personal se realiza porque es política institucional.		X					X					X					X				
6	La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.		X					X					X					X				
7	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.		X					X					X					X				

8	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.		X				X				X				X				
9	La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.		X				X				X				X				
10	La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.		X				X				X				X				
11	La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.		X				X				X				X				
12	La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.			X				X				X				X			
13	La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.		X				X				X				X				
14	La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.		X				X				X				X				

15	La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.		X					X					X						
16	La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.		X					X					X						
17	La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.		X					X					X						
18	La rotación de personal genera crecimiento profesional.		X					X					X						
19	La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.		X					X					X						
20	La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional		X					X					X						
21	La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.		X					X					X						
22	La rotación de personal sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio.		X					X					X						
23	La rotación del profesional le genera sentimientos positivos.		X					X					X						

24	La rotación del profesional afecta la relación con su jefe.		X					X					X					X				
----	---	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

Nº	CUESTIONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.		X					X					X					X				
2	En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.		X					X					X					X				
3	En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.		X					X					X					X				
4	En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.			X					X					X				X				
5	En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.		X					X					X					X				

6	En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X					X				X					X					
7	En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.		X				X				X					X					
8	En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.		X				X				X					X					
9	En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.			X				X				X					X				
10	En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.		X				X				X					X					
11	En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.		X				X				X					X					
12	En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.		X				X				X					X					

13	En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.		X				X				X				X				
14	En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.		X				X				X				X				
15	En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales.		X				X				X				X				
16	En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima.		X				X				X				X				

Juez N°: 02

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de rotación de personal y rendimiento laboral, el mismo que será aplicado a entidades del sector logístico que forman parte del estudio "RELACIÓN ENTRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS AUXILIARES DE ALMACEN DE APM TERMINALS, LIMA 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y complete de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de redacción, Congruencia con el contenido, Contexto correcto del ítem y Dominio del Constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°:

Fecha actual: 24 de Noviembre de 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Natalia Romy Quiñones Berrospi

Institución donde labora: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Años de experiencia profesional o científica: 22 años

Profesión: Psicóloga

Grado de instrucción: Magister en Organización y Dirección de Personas Universidad ESAN

Puesto que desempeña: Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Competencias que ha evaluado: Claridad de redacción, Congruencia con el contenido, Contexto correcto del ítem y Dominio del Constructo.

Firmado digitalmente por:
QUIÑONES BERROSPI Natalia
Romy FAU 20131023414 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/11/2020 17:09:28-0500

Firma y/o Sello

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE ROTACION DE PERSONAL

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

Nº	CUESTIONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional.	x					x							x				x				
2	El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio.	x					x						x					x				
3	La rotación se realiza para fines de capacitación.	x					x						x					x				
4	Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio.	x					x						x					x				
5	La rotación de personal se realiza porque es política institucional.	x					x						x					x				
6	La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.	x					x						x					x				
7	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.	x					x						x					x				

8	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.	x					x						x					X				
9	La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.	x					x						x					X				
10	La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.	x					x						x					X				
11	La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.			x				x						x					x			Sería conveniente reformular la pregunta, para una mejor comprensión.
12	La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.			x				x						x					x			Sería conveniente reformular la pregunta, para una mejor comprensión.
13	La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.	X					x					x						x				
14	La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.			x					x					X					X			Sería conveniente reformular la pregunta, para una mejor comprensión.

15	La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.	X					x					x					x						
16	La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.	X					x					x					x						
17	La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.	X					x					x					x						
18	La rotación de personal genera crecimiento profesional.	X					x					x					x						
19	La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.			X										x					x				Sería conveniente reformular la pregunta , para una mejor comprensión.
20	La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional	X					x					x					x						
21	La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.	X					x					x					x						
22	La rotación de personal sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio.	X					x					x					x						
23	La rotación del profesional le genera sentimientos positivos.	X					x					x					X						

24	La rotación del profesional afecta la relación con su jefe.	X					x						x						x					
----	---	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

Nº	CUESTIONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	x					x					x					x					
2	En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	x					x					x					x					
3	En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.	x					x					x					x					
4	En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	x					x					x					x					
5	En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.		x					x					x					x				
6	En los últimos tres meses trabajé para mantener mis		x					x					x					x				

14	En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.		x					x					x					x				
15	En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales.	x					x					x						x				
16	En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima.		x					x					x					x				

Juez N°: 03

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de rotación de personal y rendimiento laboral, el mismo que será aplicado a entidades del sector logístico que forman parte del estudio "RELACIÓN ENTRE ROTACIÓN DE PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS AUXILIARES DE ALMACEN DE APM TERMINALS, LIMA 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal.

Instrucciones:

La evaluación requiere de la lectura detallada y complete de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de redacción, Congruencia con el contenido, Contexto correcto del ítem y Dominio del Constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____

Fecha actual: 20 noviembre 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Caudina Padilla

Institución donde labora: Tata Consultancy Services

Años de experiencia profesional o científica: 18 años

Profesión: Psicóloga

Grado de instrucción: Superior

Puesto que desempeña: Gerente Recursos humanos

Competencias que ha evaluado: Claridad, Congruencia, Contexto y Dominio del Constructo

Firma y/o Sello

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE ROTACION DE PERSONAL

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

Nº	CUESTIONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El jefe del servicio solicita la rotación de determinado profesional.		X					X					X					X				
2	El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado servicio.			X					X					X					X			La definición de rotación no es clara, ya que se menciona desplazamiento
3	La rotación se realiza para fines de capacitación.		X					X					X					X				
4	Se rota al profesional para resolver conflictos en determinado servicio.		X					X					X					X				
5	La rotación de personal se realiza porque es política institucional.			X					X					X					X			Talvez la política sea desarrollo y oportunidades, pero una específica a rotación es poco probable que sea parte de la política
6	La rotación se realiza para cumplir un programa de rotación de personal.		X					X					X					X				
7	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta		X					X					X					X				

	las habilidades del profesional para desempeñarse en determinado servicio.																				
8	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.			X				X				X					X				No se entiende a que se refiere con la condición laboral del trabajador
9	La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.		X				X				X					X					
10	La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.		X				X				X					X					
11	La rotación del profesional se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado servicio.		X				X				X					X					
12	La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.		X				X				X					X					
13	La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia o trabaja en otro lugar.		X				X				X					X					

14	La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.		X				X				X				X				
15	La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.		X				X				X				X				
16	La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.		X				X				X				X				Se entiende rotación interna.
17	La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.		X				X				X				X				
18	La rotación de personal genera crecimiento profesional.		X				X				X				X				
19	La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.		X				X				X				X				Siempre que los auxiliares de almacén tengan atención con el usuario externo
20	La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional		X				X				X				X				
21	La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.		X				X				X				X				
22	La rotación de personal sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo servicio.		X				X				X				X				

23	La rotación del profesional le genera sentimientos positivos.		X					X					X					X				
24	La rotación del profesional afecta la relación con su jefe.		X					X					X					X				

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

Nº	CUESTIONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En los últimos tres meses fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.		X					X					X					X				
2	En los últimos tres meses se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.		X					X					X					X				
3	En los últimos tres meses, cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.		X					X					X					X				
4	En los últimos tres meses, cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.		X					X					X					X				
5	En los últimos tres meses, en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.			X					X					X					X			

6	En los últimos tres meses trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.			X				X				X					X			
7	En los últimos tres meses seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.		X				X				X						X			
8	En los últimos tres meses me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.		X				X				X						X			
9	En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.			X				X				X						X		
10	En los últimos tres meses agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.			X				X				X						X		
11	En los últimos tres meses me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.		X				X				X						X			
12	En los últimos tres meses comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.		X				X				X						X			

13	En los últimos tres meses planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.		X				X				X				X				
14	En los últimos tres meses trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.		X				X				X				X				
15	En los últimos tres meses participé activamente de las reuniones laborales.		X				X				X				X				
16	En los últimos tres meses mi planificación laboral fue óptima.		X				X				X				X				