



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**La rotación del personal y la rentabilidad en función a los
costos de una compañía de servicios, Lima 2022**

Para optar el título profesional de contador público

AUTORES:

Gutiérrez Flores, José Antonio (Orcid: 0000-0002-5414-7433)

Tang Paima, Mirza Yamile (Orcid: 0000-0001-5162-492X)

ASESOR:

Dr. Flores Zafra David (Orcid: 0000-0001-5846-325X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, GUTIERREZ FLORES JOSE ANTONIO Y TANG PAIMA MIRZA YAMILE egresado de la Facultad de Ingeniería y negocios y Escuela Académica Profesional de negocios y competitividad/ Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “La rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022” Asesorado por el docente: Dr. CPCC. Sandoval Nizama Genaro Edwin DNI: 09614598 ORCID: 000-0003-4662-4778, tiene un índice de similitud de 15 (Quince) % con código verificable oid:14912:230365565 en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 JOSE ANTONIO GUTIERREZ FLORES
 DNI: ...08377701.



.....
 Firma de autor 2
 TANG PAIMA MIRZA YAMILE
 DNI: 71085975.



.....
 Firma
 SANDOVAL NIZAMA GENARO EDWIN
 DNI: 09614598

Lima, 16 de febrero de 2023

**La rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos
de una compañía de servicios, Lima 2022**

Asesor temático

Dr. CPCC. Sandoval Nizama Genaro Edwin (Orcid: 000-0003-4662-4778)

Asesor metodólogo

Dr. Flores Zafra David (Orcid: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

A los seres queridos que nos apoyaron incondicionalmente durante la etapa de nuestro desarrollo profesional.

Agradecimiento

Agradecemos a la facultad, quien nos dio todas las herramientas necesarias para completar nuestra carrera universitaria. Asimismo, agradecemos al Dr. David Flores Zafra y al Dr. Gerardo Sandoval Nizama, por su valioso tiempo en compartir su experiencia y conocimiento para poder guiarnos a desarrollar nuestra investigación.

Índice general	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Metodológica	15
1.4.3 Práctica	16
1.5 Limitaciones de la investigación	16
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Formulación de hipótesis	32
2.3.1 Hipótesis general	32
2.3.2 Hipótesis específicas	32
CAPITULO III: METODOLOGÍA	33
3.1 Método de la investigación	33
3.2 Enfoque de la investigación	33

3.3	Tipo de investigación	34
3.4	Diseño de investigación	34
3.5	Población, muestra y muestreo	34
3.6	Variables y operacionalización	35
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7.1	Técnicas	36
3.7.2	Descripción	36
3.7.3	Validación	36
3.7.4	Confiabilidad	37
3.8	Procesamiento y análisis de datos	37
3.9	Aspectos éticos	38
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		39
4.1	Resultados	39
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	39
4.1.2	Prueba de hipótesis – Estadística inferencial	53
4.1.3	Discusión de resultados	57
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		61
5.1	Conclusiones	61
5.2	Recomendaciones	63
REFERENCIAS		64
ANEXOS		72
Anexo 1: Matriz de consistencia		72
Anexo 2: Matriz operacional de variables		73
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos		75
Anexo 4: Validez de juicio de experto		78
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento		81
Anexo 6: Informe del asesor de tu turnitin		82

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Expertos que validaron el instrumento	37
Tabla 2 La rotación del personal	39
Tabla 3 La rotación del personal y costo de la rotación del personal.....	41
Tabla 4 La rotación del personal y costo de contratación del personal	42
Tabla 5 La rotación del personal y costo de capacitación y formación del personal	44
Tabla 6 Rentabilidad.....	45
Tabla 7 Rentabilidad y rentabilidad económica	46
Tabla 8 Rentabilidad y rentabilidad financiera.....	48
Tabla 9 Análisis vertical del estado de situación financiera 2021.....	49
Tabla 10 Análisis horizontal del estado de situación financiera 2021 y 2020	51
Tabla 11 Ratios de rentabilidad 2021 y 2020	52
Tabla 12 Prueba de normalidad de la rotación del personal y rentabilidad.....	53
Tabla 13 Prueba de confiabilidad de la rotación del personal y rentabilidad.....	54
Tabla 14 Correlación entre la rotación del personal y la rentabilidad.....	55
Tabla 15 Correlación entre la rotación del personal y rentabilidad económica	56
Tabla 16 Correlación entre la rotación del personal y la rentabilidad financiera.....	57

Índice de figuras

Pág.

Figura 1	Árbol de problemas de la compañía de servicios.....	13
Figura 2	La rotación del personal	40
Figura 3	La rotación del personal y costo de la rotación del personal	41
Figura 4	La rotación del personal y costo de contratación del personal.....	43
Figura 5	La rotación del personal y costo de capacitación y formación del personal	44
Figura 6	Rentabilidad	46
Figura 7	Rentabilidad y rentabilidad económica	47
Figura 8	Rentabilidad y rentabilidad financiera	48
Figura 9	Análisis vertical del estado de situación financiera 2021	50

Resumen

La pesquisa tuvo como objeto general establecer la vinculación entre la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022. En el mismo sentido, para la metodología de investigación se empleó un modelo no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Asimismo, la población fue integrada por 113 trabajadores con una muestra de 87 colaboradores que trabajan en la compañía, que fueron elegidos conforme a los criterios de inclusión y exclusión detalladas en la pesquisa. La técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario que se utilizó fue el formulario de Google.

Por último, según la información que obtuvimos de la encuesta, se observó que 58 de los entrevistados que representan el 66.7%, tienen una valoración de acuerdo con la rotación de personal y la rentabilidad, 52.9% tienen una valoración de nivel de acuerdo. Asimismo, se empleó la estadística no paramétrica, ya que la muestra fue mayor a 30, de las cuales se desestimó la HO y se admitió la HI. Por otra parte, se realizó la prueba de confiabilidad de las variables de la rotación del personal y la rentabilidad, utilizando el Alfa de Cron Bach, en la cual se evidenciaron que el valor de fiabilidad es 0.769, la cual representa una magnitud alta. Quiere decir que el instrumento utilizado en el presente estudio es confiable.

Palabras claves: Rotación del personal, rentabilidad y costos de rotación.

Abstract

The general objective of this research was to establish the link between staff turnover and profitability based on the costs of a service company, Lima 2022. In the same sense, for the research methodology, a non-experimental cut-off design was used. cross-sectional and correlational type. Likewise, the population was made up of 113 workers with a sample of 87 collaborators who work in the company, who were selected according to the inclusion and exclusion criteria detailed in the research. The technique used was the survey and its instrument was the questionnaire that was applied using the Google form.

Finally, according to the results of the survey, it was obtained that 58 of the respondents, representing 66.7%, have a valuation according to staff turnover and profitability, 52.9% have a valuation of level of agreement. Likewise, non-parametric statistics were applied, since the sample was greater than 30, of which the null hypothesis was rejected and the research hypothesis was accepted. On the other hand, the reliability test of the variables of staff turnover and profitability was carried out, using the Cron Bach Alpha, in which it was evidenced that the reliability value is 0.769, which represents a high magnitude. It means that the instrument used in this study is reliable.

Keywords: *Staff turnover, profitability and turnover costs.*

Introducción

En la actualidad, el giro del personal en una compañía de servicios es muy continúa por muchas razones, provocando que la rentabilidad de la compañía se ve dañada constantemente, es un fenómeno que sucede desde diferentes perspectivas, cuando los colaboradores renuncian o son despedidos de la compañía, ya que esto conlleva a tener que buscar nuevas contrataciones y mantener una plaza sin productividad hasta conseguir quien pueda cubrir la plaza vacante.

En la investigación, cuyo fin principal fue definir la vinculación de rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022, lo cual nos permitirá dar conclusiones y sugerencias para mejorar la estabilización de la compañía en las dos variables a nivel descriptivo e inferencial.

La investigación comprende de cinco secciones, de acuerdo al esquema de investigación sugerida por la escuela: En la sección uno, se encuentra el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos, justificación y delimitaciones de la investigación. En la sección dos, se encuentra el marco teórico, los antecedentes y explica los aspectos relevantes de la rotación de personal, dimensiones y teorías, así como las vinculaciones entre las dos variables de la pesquisa. En la sección tres, presenta la metodología que se empleó para llevar a cabo la indagación, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de la investigación. Así mismo, en la sección cuatro: Está la discusión de desenlace; y en la sección cinco: se encuentran las conclusiones y recomendaciones. Asimismo, se describe las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, la fuga de talento humano en una compañía de servicios debe ser observada cuidadosamente, debido a que este evento puede representar un alto costo para la compañía y por ende la rentabilidad se ve afectada. Por esta razón, se tiene que buscar las causas principales que originan esta problemática en la estabilidad laboral.

En un informe realizado en México en el sector farmacéutico, se evidenciaron que el principal problema es su alto nivel en la rotación de personal, por mucha sobrecarga de trabajo, a los horarios establecidos, falta de compañerismo y logros no reconocidos (Bravo *et al.*, 2022). En conclusión, esto quiere decir que la compañía se puede ver afectada económicamente por esta situación y asimismo se debe tener en cuenta que es importante reconocer los logros de los trabajadores, para así tener colaboradores motivados y la compañía pueda ser más productiva.

En un estudio de Guanajuato, en el sector hotelera, menciona que el giro de personal es un tema fundamental, ya que se considera como indicador de productividad empresarial, de la misma manera en el estudio hace referencia que la rotación de personal se debe al tema salarial, así como también el incorrecto procedimiento en la selección del personal (Caldera *et al.*, 2019). Esto quiere decir, que la compañía debe contar con un personal altamente preparado para el departamento de reclutamiento de personal, ya que esto sería algo favorable para la compañía.

En un informe boliviano, en el servicio de transporte se identificó que la rotación de personal genera costos elevados y asimismo genera tiempo para realizar nuevas contrataciones y capacitación al personal. En consecuencia, esta situación se puede dar por diferentes motivos y de acuerdo con las condiciones de trabajo (Hernández *et al.*, 2017). En

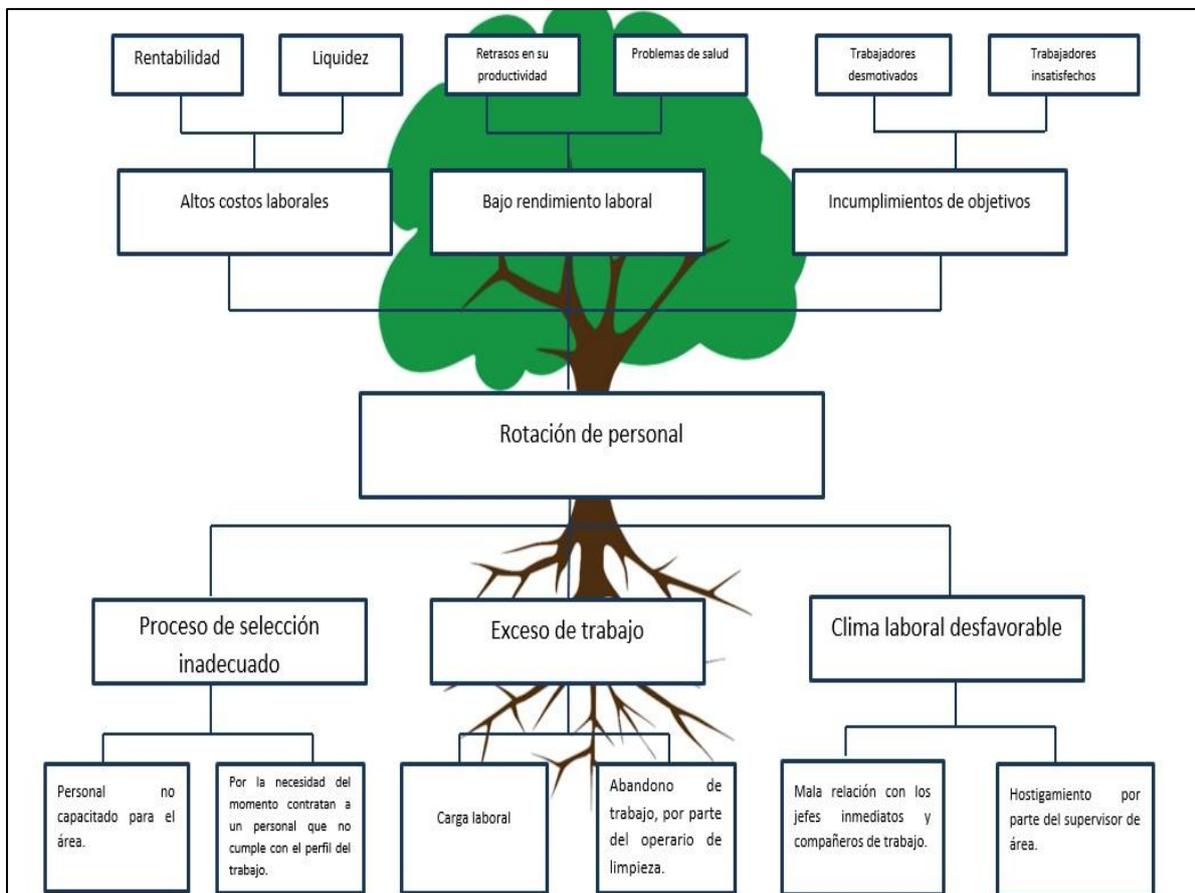
resumen, la fuga de talento humano puede generar pérdidas para la compañía por los valores elevados que representa en contratar un nuevo personal.

En un informe realizado en una compañía de Lima, indica que la rotación de personal se debe principalmente a un mal clima organizacional en la compañía; debido a que los trabajadores tienen dificultad en la comunicación, así como también tiene una mala relación con sus jefes inmediatos, y del mismo modo el tema salarial (Vásquez *et al.*, 2022).

Conexión ESAN (2019), en un estudio realizado en el Perú, se comprueba que somos el país con mayor rotación de personal en toda Latinoamérica, representado por un 20%. Demostrando que la rotación es originada por problemas profesionales o personales. El cual tiene un costo elevado, debido a que se vuelve a invertir en capacitación de los nuevos trabajadores y asimismo el tiempo que toma para contratar nuevo personal.

Figura 1

Árbol de problemas de la compañía de servicios



Según figura 1, se empleó el instrumento del “árbol de problemas”, que permitió identificar las diversas causas como: (a) procesos de selección inadecuado, esto se da básicamente ya que el personal del área de reclutamiento no tiene los conocimientos necesarios para dicho puesto, y esto conlleva a contratar a un personal que no satisfaga con el perfil laboral; (b) el exceso de trabajo, esta causa se debe a demasiada carga la laboral, ya que se tiene que cubrir el puesto del colaborador que abandona el trabajo sin aviso alguno; y (c) el clima laboral desfavorable, esta situación se presenta por una mala comunicación de los compañeros de trabajo, asimismo por hostigamiento de los jefes inmediatos. Ante toda esta problemática ocurrida en la compañía. Se identificó que la rotación de personal es una cuestión grave, ya que afecta de forma directa su rentabilidad, y esto puede ser muy complicado en un futuro si la compañía no soluciona el problema.

De la misma figura, se extrae los efectos ocasionados por las causas del problema como: (i) altos costos laborales, al existir un reclutamiento de personal muy inadecuado, la compañía se ve afectada en su rentabilidad y a su vez en su liquidez; (ii) bajo rendimiento laboral, esto ocasiona retrasos en la productividad laboral; y (iii) incumplimientos de objetivos, se da porque existen trabajadores desmotivados e insatisfechos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se vincula la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se vincula la rotación de personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022?

PE2: ¿Cómo se vincula la rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la vinculación entre la rotación de personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Establecer la vinculación entre la rotación de personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

OE2: Establecer la vinculación entre rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Esta pesquisa es basada en las siguientes teorías: (a) relaciones humanas, que enfatiza la envergadura de las vinculaciones en las personas y la comunicación entre trabajadores de la compañía; (b) comportamiento organizacional, que define la conducta en los trabajadores en una organización; y (c) la teoría de contabilidad financiera, que ofrece información puntual sobre los indicadores financieros y conocimientos de la rentabilidad. La rotación del personal es el fin mediante el cual un empleado deja su puesto y debe ser reemplazado por otro. La rentabilidad es el retorno de lo invertido. Dé manera precisa, se mide por la relación entre la ganancia o pérdida recibida sobre el monto invertido. Por lo general, se expresa como un porcentaje.

1.4.2 Metodológica

Esta indagación empleó un procedimiento cuantitativo y un modelo transversal no experimental correlacional, el objeto es definir la vinculación que hay en las variables, utilizando como técnicas las encuestas y el cuestionario como instrumento, esto permitirá

medir sus variables y dimensiones del estudio. Asimismo, servirá como orientación a futuros investigadores para complementar sus indagaciones de acuerdo con el alcance.

1.4.3 Práctica

Este estudio es importante ya que nos permitió medir y determinar el vínculo de las variables, con el fin de poder evaluar y tomar decisiones, para luego buscar propuestas de mejora. Es decir, la fuga de talento incide directamente en el beneficio de la entidad, ya que, a mayor rotación de empleados, menor será el rendimiento.

1.5 Limitaciones de la investigación

Temporal

La indagación fue realizada a partir de octubre 2022 finalizando en enero 2023.

Espacial

El análisis se desarrolló en la compañía de servicios, localizada en Lima, Perú.

Recursos

Este estudio se estimó por S/ 11,420.00 soles, de los cuales el 90% es financiado por los investigadores y el 10% por el empleador.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En otros países, tenemos a Hernández *et al.* (2022) indicaron que, su principal fin fue participar en la gestión de costos del servicio de una compañía de seguridad privada, julio de 2021. Utilizaron la encuesta como técnica, que fue empleada a los trabajadores de la compañía. En consecuencia, la fuga del talento humano es la falta de motivación, que tiene efecto negativo en el rendimiento productivo de la organización. Al respecto, debe ver mayor atención a los trabajadores, empleando buenos ambientes laborales para mejorar su nivel de productividad. Asimismo, el desempeño, compromiso y objetivos que los trabajadores tengan para la compañía dependerá que tanto se sientan identificados con ella. De acuerdo al resultado de la pesquisa se obtuvo que, las causas de la fuga del talento humano, tales como: el bajo sueldo (17.76%); busca de oportunidades de crecimiento (15.13%); mejores ofertas laborales (14.47% y conflictos con jefe inmediato (12.5%),

Hernández y Vásquez (2021), realizaron su investigación en el cual planteó un análisis a la rotación del colaborador desde la perspectiva de la teoría de Herzberg, identificando que influye que la conducta de los empleados de la compañía Aeroméxico, el estudio se realizó de manera cuantitativa de 126 colaboradores de la zona de conciliación de cuentas de la compañía, otorgando como conclusión la identificación de dos motivos por los cuales el trabajador abandonaría el puesto, como son una mejor oportunidad de empleo y el segundo es por el desarrollo profesional.

Cárdenas (2021) indicó que, su principal objetivo fue analizar la disminución del talento y recortes de puestos de trabajo de todos los empleados de la organización textil Jhonatex. El estudio descriptivo y correlacional se basó en un diseño metodológico secuencial cuantitativo utilizando un método deductivo. La población se consideró a 100 trabajadores de la compañía, de los cuales los resultados del estudio permitieron diagnosticar

que hay un vínculo importante entre la fuga de talento y el desempeño de los colaboradores; es decir, cuanta menos rotación, mejor es el rendimiento de los empleados.

Avilés (2019), realizó su investigación donde planteó mejorar los registros de rendimiento de la compañía Moniciones, empleando reducir la fuga de talento humano, de las cuales empleó una metodología perspectiva cual-cuantitativa, de tipo descriptiva e inductiva.

Galindo (2017), en este estudio, su objetivo fue evidenciar si los costos de la rotación del personal generan impacto en el rendimiento de la entidad. El estudio fue realizado con métodos cuantitativos, descriptivos y experimentales, dando como resultado que los costos del giro del personal afectan al rendimiento, asimismo la fuga de talento presenta una mayor participación en el desarrollo, por lo tanto, impacta en la producción de la compañía, causando inestabilidad dentro de la organización.

En la parte nacionales, tenemos a Bancayan (2022), la finalidad de su investigación fue definir la relación de los colaboradores y el proceso de pre registro de las entidades financieras. Se obtuvieron los siguientes resultados, que el desvío del colaborador consiguió una escala media del 51.2% y el registro profundo de 57.5%, de tal modo se concluyó que el giro del colaborador se vincula inmediato y expresivamente con el encargo de registro profundo de la compañía. De acuerdo a los efectos, se mostró que hay vinculación entre sus variables, ya que el factor de asociación de Spearman es 0.780, evidenciando la vinculación verdadera elevada, por ello, se rechazó la HO y se admitió con la HI, con ello evidenciamos que la uno está directamente asociada con la segunda variable.

Niño (2021), ejecutó su averiguación en la cual desarrolló como propósito reducir el alto nivel de un giro del colaborador en una compañía de prestación. Utilizó como parte de la metodología de un planteamiento complejo, de modelo proyectivo, la cual accedió recoger datos cuantitativos y cualitativos. La población se consideró a 87 colaboradores, donde la

muestra fueron 69 trabajadores, se utilizaron cuestionarios y entrevista, las conclusiones de la actual explicación son los siguientes: Los trabajadores carecen de habilidades de conocimientos, desmotivados, no tienen reconocimiento a sus logros y esta situación genera un enorme problema en la rentabilidad.

Bobadilla (2021), en su estudio, su finalidad fue definir con que modo el financiamiento afecta la rentabilidad en una compañía de servicios. Su estudio fue no empírica, transversal, correlacionada y cuantitativa. Para la población se tomaron a los colaboradores de contabilidad y administración, se llegó a evidenciar que existe vinculación positiva y significativa entre el financiamiento y la rentabilidad. De acuerdo a su resultado inferencial, se tuvo como resultado de Shapiro de 0.871 y $p = 0.269$, donde p es mayor a 0.05, la cual rechazó la H_1 y aceptan la H_0 . Por consiguiente, se consideró un grado de relevancia del p valor de 0.269 semejante a una posibilidad de error de 26% se admitió que la H_1 como efectiva. Esto quiere decir, que el financiamiento afecta a la rentabilidad, debido a los altos intereses que el banco o un tercero te financie.

Aquino *et al.* (2019), en su pesquisa, tuvo como finalidad definir la influencia significativa entre el giro y el rendimiento de la compañía. Para esto, emplearon como parte de la estrategia la investigación del modelo hipotético deductivo, cuantitativo, explicativo causal, no efectivo. Teniendo como pobladores a 1200 trabajadores de la compañía. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que la salida del personal afecta de modo directo en la rentabilidad. De acuerdo a los resultados, la rotación del personal afecta en aspectos generales a la rentabilidad de la compañía, por otro lado, indicaron que la rotación voluntaria e involuntaria tienen un efecto significativo, demostrando que es la más afecta a la compañía, debido a que este escenario incide en la pérdida de talentos. Asimismo, la rotación de personal es demasiado perjudicial para la organización, es decir que origina la fuga de talentos y genera costos adicionales a la compañía.

Mendoza y Vásquez (2018), realizaron su averiguación en la cual plantearon como objetivo, definir el vínculo que se encuentra entre rotación del personal y su rentabilidad. Utilizaron como parte de la metodología el modelo de averiguación empleada, con diseño no experimental. El cual dio como resultado que se encuentra un vínculo recíprocamente distributivo, debido a que la rotación del personal y la rentabilidad tienen un vínculo inversamente proporcional, ya que, en su análisis inferencial, demuestra que existe una correlación grande, perfecta y negativa, con un resultado de Spearman de -0.7258. En conclusión, esto quiere decir que, a mayor rotación del personal, menor rentabilidad.

2.2. Bases teóricas

El reciente análisis tiene como origen, tres teorías: de relaciones humanas, del comportamiento organizacional y de contabilidad financiera.

La suposición de los vínculos personales se consideró porque establece que la porción humana es la mejor considerable en una corporación, debido a que los trabajadores se sienten con mayor satisfacción si están bien relacionados socialmente. De acuerdo con Westreicher (2021), que, según Elton Mayo en las teorías de relaciones humanas, se empezó a ver a los trabajadores con una luz diferente; como seres pensantes con necesidades, a quienes les gustaba recibir atención. De las cuales las compañías resaltaron de la importancia que era la atención, la cual incentivaban a los trabajadores para obtener mayor fruto de la corporación. Por otro lado, menciona; que Mayo realizó un experimento llamado Hawthorne, este estudio consistió en investigar la influencia que puede tener una modificación de las restricciones del entorno laboral en la productividad laboral. Asimismo, Soria (2004) afirma que, las relaciones humanas, constituye un elemento ordenado de saberes, su propósito la explicación y predicción de la conducta natural dentro de las corporaciones.

Por otra parte, se consideró; la teoría del comportamiento organizacional, porque establece la conducta del envidio en una compañía. Según Quiroa (2021) precisa que, la suposición de dos componentes de Frederick Herzberg confirma la existencia de dos factores que complican en el rendimiento de los empleados, como son los factores higiénicos, que hacen referencia a la insatisfacción del empleado, por las condiciones laborales, el sueldo y la relación de los jefes, la cual hace que el trabajador no se encuentre satisfecho y en consecuencia este renuncie. Por otro lado, menciona al factor motivacional, donde hace referencia a todo aquello que está relacionado al trabajo designado de la persona; es decir, si tienen reconocimiento, status y progreso profesional; es decir, si el trabajador tiene los puntos mencionados se encontrará satisfechos, por lo cual se sentirá motivado y a la vez será más productivo. Según Fincowsky y Krieger (2011) menciona que, el procedimiento organizacional es un terreno de preparación que averigua el resultado de las personas, los conjuntos y la organización tienen en la forma de actuar de la disposición, y su finalidad es aumentar el cargo, asimismo menciona que el procedimiento organizacional encamina sus movimientos de manera estructurada y metódica para conseguir que los individuos y las sociedades explayan toda su capacidad.

La teoría de contabilidad financiera ofrece información oportuna acerca de los indicadores para conocer la rentabilidad de la compañía y se fundamenta en el comienzo de la analogía de entrada y desembolsos. Según Gestipolis (2015) define que, la contabilidad financiera, son todas aquellas operaciones que realiza una organización. Asimismo, comprende la valuación, registro y presentación de las operaciones; tiene como objetivo procrear información dirigida a grupos específico de una entidad; de tal manera la información debe ser eficaz para la resolución en una determinada corporación.

Variable 1: Rotación del personal

Chiavenato (2019) define que, el giro de personal ocurre con diferencias individuales entre la compañía y su entorno, esto simboliza la permutación de individuos que incorporan en la corporación y de las que se ausentan de ella (p.116). Asimismo, menciona que el cambio de trabajadores se expresa a través de un enlace porcentual entre entradas y salidas. Por otro lado, menciona que la rotación de personal se manifiesta en registros mensuales, con la finalidad de ejecutar semejanzas, y así poder producir valoraciones y fijar pronósticos. Por otra parte, indica también que rotación es una figura que ayudará como un fundamento de condición predictivo para el mañana.

Chiavenato (2019) afirma que, el giro del personal, es un efecto, no una causa, es el resultado de un fenómeno real oculto generado en la imagen, que restringen la postura y la conducta del trabajador, por ende, se presentan dos fenómenos; como internos o externos de la corporación; es decir, que la rotación es una variante auxiliar de las guías de profundidad y superficie de la compañía.

Factorialblog (2022) define que, la rotación de personal es la circulación de ingreso o retiro de un trabajador de la organización, este movimiento es aquel que origina el cambio del trabajador. Asimismo, menciona que, si un determinado puesto queda vacante, debe ser cubierto de inmediato; es decir que existe un alto porcentaje de rotación en la compañía.

Monsálvez (2018) define que, la rotación de personal es cuando el colaborador ingresa a la compañía y tras un periodo corto se retira de la compañía. Asimismo, menciona que, se produce cuando no hay sucesión de trabajadores; es decir, que son empleados, pero al poco tiempo se extingue la relación laboral.

Robbins (2013) define que, el giro de personal como la separación de un colaborador de la compañía, puede ser de forma voluntaria como involuntaria. Asimismo, también se indicó que existe dos clases de rotación, la interna y la externa; es decir que, estos tipos de

rotación se produce al haber un cambio de puesto o surge disconformidades laborales con la compañía.

Álvarez (2020) afirma que, la rotación de personal es la ausencia de un puesto de trabajo por parte de un empleado, lo que deja a la organización con mano de obra insuficiente ya que genera una vacante no planificada, lo cual es un problema para la compañía. Asimismo, menciona que existen muchas definiciones y enfoques diferentes para entender el término laboral del colaborador; es decir que, la compañía puede prescindir de un colaborador, ya que no podemos retener en el puesto por la decisión tomada.

Mendoza (2003) afirma que, la rotación de personal se debe cada vez que un colaborador deja su puesto por diferentes motivos y es reemplazado por un colaborador sin la capacitación necesaria. Asimismo, indica que, toda rotación de personal no solo simboliza altos costos, sino que tiene un fuerte impacto en la rentabilidad; es decir que, toda renuncia o retiro del personal afecta de manera directa la rentabilidad.

GestioPolis (2001) define que, el giro de personal como la vinculación de número de colaboradores que abandonan la organización y que se marchan sin previo aviso, como en los casos de los jubilados y fallecidos; es decir, que la rotación de personal no solo se debe a las renuncia o retiro del colaborador, sino también en otras circunstancias como por el límite de edad o por deceso de los colaboradores.

Causas

Chiavenato (2019) define que, los orígenes de la rotación de personal se dan por dos fenómenos, externos e internos (p.119). Para el primer fenómeno, hace referencia a la posición de una propuesta y petición en el mercado, la disponibilidad de puestos, la situación económica. Para el segundo fenómeno, indica las siguientes situaciones: (a) el cálculo salarial de la compañía; (b) cálculo de ganancias benéficas; (c) tipo de vigilancia practicada sobre el trabajador; (d) oportunidad de progreso capacitado; (e) tipo de vínculos humanas

visibles en la compañía; (f) restricciones físicas del entorno de labor; (g) cultura empresarial de la compañía; (h) políticas de recursos humanos; (i) procedimientos de valoración del cumplimiento y (j) los grados de tolerancia de la política de la compañía. En este escenario, se observa que los empleados de la compañía, siempre estará a favor de sus intereses propios, ya sean personales o profesional, la cual las compañías no pueden controlar.

Tipos de rotación del personal

Según Talent2Win (2022) menciona que, existen cuatro tipos de rotación de personal, son las siguientes: (a) rotación voluntaria, la situación se origina, cuando un trabajador decide renunciar por decisión propia en buscas de otras oportunidades laborales; es decir, es necesario saber por qué las personas deciden dejar la organización, (b) rotación involuntaria, se refiere al despido de un trabajador; es decir, la organización toma la decisión del corte laboral con el empleado, esto básicamente se da por el bajo rendimiento laboral, problemas de conducta, recorte de personal, irresponsabilidad del empleado, (c) rotación interna, esta situación hace referencia a los cambios internos que realiza un colaborador; es decir, cambia de puesto en la compañía misma. En este caso existen dos principales formas: Desplazamiento vertical y horizontal. La primera forma, hace referencia cuando un colaborador asciende a un cargo de mayor responsabilidad dentro de su mismo departamento. Para la segunda forma, ocurre cuando al trabajador lo cambian de puesto dentro de la misma compañía, pero en un departamento diferente. Sin embargo; es considerable indicar que la rotación interna de los colaboradores deja vacantes vacías y deben ser cubiertas y por ende se da inicio al proceso de reclutamiento y (d) Jubilación, esto se realiza, cuando se trata de un ciclo de la actividad laboral y haber alcanzado una determinada edad según la ley, por lo que no implica problemas graves para la compañía.

Índice de la rotación del personal

Para Chiavenato (2019) define que, el registro de la rotación del personal como el vínculo proporcional entre la cantidad de colaboradores que ingresan y egresan y considera las siguientes ecuaciones (p.118).

Para medir los indicadores del giro del personal de la compañía, se utilizó la fórmula establecida por Chiavenato del libro de Gestión de recursos humanos, décima edición:

Fórmula:

$$\text{Índice de la rotación del personal} = \frac{\frac{A+D}{2} \times 100}{PE}$$

Donde:

A = reclutamiento (entradas)

D = despido o cese (salida)

PE = promedio efectivo para el periodo considerado

Los indicadores de giro del personal muestran la proporción de empleados que circulan en el ordenamiento durante un determinado periodo.

Índice para examinar apócope del personal y sus motivos

$$\text{Índice de la rotación del personal} = \frac{D \times 100}{PE}$$

Donde,

D = despido o cese (salida)

PE = promedio efectivo del ciclo considerado

En este índice no se tienen en cuenta las entradas, solo las salidas, ya sea iniciada por los trabajadores o la compañía.

Índice de rotación del personal por departamentos

$$\text{Índice de la rotación de personal} = \frac{\frac{A + D}{2} + R + T}{PE}$$

Donde,

A = Persona aceptada

D = Persona separada

R = Recepción del personal

T = Transferido hacia otro subsistema

Este índice considera una salida interna del trabajador por medio de los variados subsistemas de la compañía; es decir, de acuerdo con los departamentos que existen en la compañía. De acuerdo con los índices mencionados, se puede apreciar que la compañía tiene varias formas de controlar del giro del personal y establecer estrategias y disminuir la rotación, así la compañía en un futuro no se vea afectada en su rentabilidad.

Costo de la rotación del personal: Chiavenato (2019) afirma que, aquello está relacionado con los costos primeros, segundos y terceros (p. 120-123). De las cuales, establece que los **Costos primarios**, están directamente relacionados con la salida de cada trabajador y su cambio, esto hace referencia; costos de reclutamiento y selección, entre ellos se considera a los costos de emisión y procesamiento de la eficacia del trabajador, los costos por reemplazo y elección, los costos de distribución de avisos de reemplazo en los periódicos; costo de registro, documentación, ingresos y salidas.

Por otro lado, los **costos secundarios**, abarca figuras intocables que son complicados de calcular en forma numérica, debido a que sus características son cualitativas, entre ellas tenemos: **Efectos en la elaboración**, esto hace referencia a la pérdida de elaboración ocasionada por la vacante dejada; es decir ,la compañía no produce a un ciento por ciento; **efecto en la actitud del personal**, esto hace referencia básicamente a la imagen y actitudes que transmiten a sus compañeros; **costo extralaboral**, esto hace referencia al gasto del

trabajador en horas extras necesarias para cubrir la disponibilidad del puesto abandonado.
(Chiavenato, 2019, p.122)

Costos terciarios, se define como estimables, debido a que son a mediano y a largo plazos, tenemos lo siguiente: *Costo de inversión adicionales*, hace referencia al incremento de las tasas de seguro, devaluación de equipo, aumento de sueldos pagados a los recientes trabajadores; asimismo menciona pérdida de negocios, se refleja en la imagen de la compañía, causada por la falta de condición de los servicios brindados por los trabajadores principiantes (Chiavenato, 2019, p.123).

Es importante decir que, la rotación de personal origina perjuicios a la compañía, ya sea en el mediano y a largo plazos, por ende, la compañía debe tener un correcto reclutamiento de personal, para que no afecte en su rentabilidad. Todos los costos que concurren en la rotación del personal, de las cuales impactan a la rentabilidad de la organización. En el caso del ente de servicios, es muy grave que tenga un índice de la rotación del personal alto, ya que sus costos de servicios se ven reflejada en los gastos de personal, debido a que los operarios de limpieza se consideran como un activo para la compañía; es decir, tener un personal capacitado, será muy productivo y a la vez la compañía se crea una buena imagen ante sus clientes. Asimismo, al tener demasiada rotación del personal, también incurre al pago de beneficios sociales de los colaboradores, esto se considera como un costo extra laboral o adicional para la compañía.

Ventajas y desventajas

Según Enciclopedia Económica (2020), menciona que las ventajas son: (a) promover que los empleados adquieran conocimiento y experiencia, (b) permite conocer nuevos talentos y enmendar errores en la relación laboral del jefe a subordinado, y (c) los equipos de trabajo pueden interrelacionarse con nuevos miembros, lo cual aporta una visión nueva. y que las desventajas de la rotación de trabajo son: (i) demoras en las actividades diarias por el nuevo

personal, (ii) elevados costos por selección y capacitación del nuevo empleado, (iii) malestar laboral en los compañeros de trabajo que continúan en la organización tras el despido de sus compañeros; es decir, que la rotación de personal tiene muchos beneficios, pero también tiene desventajas potenciales, ya que toda rotación de personal requiere ajustes. (Enciclopedia Económica, 2020)

Hernández (2011), menciona las siguientes ventajas: (a) la compañía cuenta con personal más adolescente, (b) el trabajador nuevo acontece pagos mínimos que el trabajador antiguo, (c) en el caso de renuncia, tendrá menos cantidad de beneficios sociales, (d) acepta tener trabajadores mejor preparados, y (e) permite sustituir al trabajador que no tiene un buen cumplimiento. Por otro lado, tenemos las desventajas: (i) el alto costo que representa, como costos de retiro, de proceso de elección, formación y de aprendizaje del reciente componente, (ii) la falta de unidad y coordinación de trabajo en equipo, y (iii) la figura de la compañía se ve forzada por una alta rotación.

Dimensiones

Costos de la rotación del personal (D1): según Chiavenato (2019) afirma que, el costo de rotación incluyen; los costos primarios, que hacen referencia directamente a la desvinculación y reemplazo del empleado, por otro lado los costos secundarios, abarca aspectos intangibles, como es la pérdida de producción por el empleado que abandona el puesto, asimismo, indica que los costos terciarios, son todos aquellos costos extra, como son el incremento del seguro del personal y aumento de salarios del nuevo personal.

Costo de contratación de personal (D2). Para Tudashboard (2020) indica que, el costo de contratación es el costo global que conlleva la contratación y reclutamiento del personal. Asimismo, se menciona que la compañía calcula esto teniendo en cuenta todo lo que se ha gastado en este contrato; es decir, que la contratación de empleados no es una tarea fácil, el costo por contratación es una medida de cuánto cuesta contratar nuevos empleados,

una de las necesidades de una compañía es calcular el costo de cada colaborador contratado.

Costo de capacitación y formación de personal (D3). Según Galindo (2017) indica que, la capacitación incluye el salario nuevo del empleado, durante el proceso de capacitación, materiales, costo de la persona encargada quien dedicará su tiempo para indicar las funciones al nuevo empleado (p.36), asimismo menciona que el costo de capacitación forma parte de su sueldo en parte proporcional en beneficio del colaborador; es decir, que los costos de capacitación sirven para que el trabajador sea eficiente.

Variable 2: Rentabilidad

De acuerdo con Lizcano (2017) indica que, rentabilidad como aptitud o postura de una compañía, para producir un residuo a partir de sus cambios realizados. Asimismo, afirma que la rentabilidad es una precisión del producto logrado de una labor ahorradora de modificación y de elaboración; es decir, que el resultado de la evaluación de rentabilidad consigue un valor preciso, por lo tanto, se puede comparar con los componentes incluidos para su logro, como los medios ahorrativos e inversionistas.

Gutiérrez y Tapia (2016) definen que, la rentabilidad como una decisión activa, la cual permite conocer el retorno de la inversión, Asimismo, menciona que, la compañía al realizar actividades se relaciona a los ingresos de una compañía, como son los activos y los aportes de los propietarios; es decir, permite verificar el rendimiento de personal en la compañía y a su vez el aporte correspondiente y asegurar que lo aportado sea rentable. En conclusión, la rentabilidad es el efecto del giro del negocio de la compañía. Según Sánchez (2002) expresa que, la rentabilidad, es un conocimiento que se adapta a todo hecho sórdido, se utilizan recursos físicos, humanos y financieros, para lograr soluciones. Asimismo, indica que la renta se da al tamaño de la productividad que en un definido ciclo elaboran los capitales invertidos; es decir, que la rentabilidad puede presentarse en todo momento ya que

ayudará a dar soluciones factibles y específicas. De acuerdo con lo mencionado, la rentabilidad es muy importante, porque representa el capital invertido en una compañía.

Por otro lado, Economipedia (2015) precisa que, la rentabilidad son las ganancias obtenidas o que se obtiene de una inversión. Asimismo, menciona que la rentabilidad en la compañía es muy importante, debido a que funciona como un indicador de progreso de la inversión y la capacidad para retribuir los medios financieros empleados; es decir, que mientras exista más rentabilidad en la compañía, existirá un buen progreso y se podrá invertir más.

Según Andbank (2012) define que, rentabilidad es la utilidad conseguida de lo invertido, la cual se calcula a través de las ganancias o pérdidas de la parte invertida y se refleja en proporción. Asimismo, menciona que la rentabilidad es una ganancia que se consigue o se puede obtener de una inversión; es decir que, la rentabilidad es un punto importante al momento de realizar una inversión, ya que depende de ello los resultados.

Tipos de rentabilidad

Rentabilidad económica, según Economipedia (2020), puntualiza a la rentabilidad económica como el beneficio que una compañía obtiene de sus inversiones realizadas, y para poder medir esta rentabilidad se recurre a los estados financieros. Asimismo, menciona que es la disposición que tienen los activos en la compañía para producir ganancias; es decir, que la rentabilidad económica, también conocida como la Tasa de retorno de activo (ROA), es un indicador muy importante al evaluar los intereses de la compañía.

$$ROA = \frac{\textit{Beneficio neto}}{\textit{Activos}}$$

De acuerdo con Lizcano (2017) menciona que, para determinar la rentabilidad económica se debe equiparar el producto alcanzado por la compañía y con ellos la autodeterminación del principio de los medios financieros comprometidos, en vínculos con los trabajadores para el efecto proyectado. De la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Resultado del periodo}}{\text{Activo total}}$$

Por otro lado, se mide la elevación de rentabilidad con el indicador de rotación de los activos empleados, tenemos lo siguiente (Lizcano, 2017, p.11).

$$\text{Rotación de los activos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}}$$

Cabe resaltar, que mediante la ratio detallado líneas arriba, evalúa el uso los activos para desarrollar u determinado nivel de actividad. Es decir, cada cuanto tiempo gira los activos totales en relación con las ventas netas.

Rentabilidad financiera, Universidadviu (2022) menciona que, la rentabilidad financiera, también es conocida como ROE o return of equity. Asimismo, este indicador muestra los beneficios que se obtiene de los medios propios de la compañía; es decir, que es la capacidad que la compañía tiene parar pagar a sus accionistas por sus inversiones.

Para Lizcano (2017) menciona que, para evaluar rentabilidad financiera, se integra en cálculo del denominador, el importe de bienes propios, lo cual la rentabilidad establece un test de productividad para el beneficiario de la compañía (p. 12). Por otra parte, hace referencia con respecto a las inversiones ejecutadas en la compañía por los dueños, estas vendrían a ser la adición completa de los bienes personales verdaderos al final del año. Tenemos la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad financiera ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Recursos propios}} \times 100$$

Rentabilidad autogenerada, según Lizcano (2017) define que, la rentabilidad autogenerada es la disposición de concepción de materiales financieros internos de una compañía (p. 16). Como consecuencia de la actividad de circulación, por un lado, la compañía compra el producto, por otro lado, la compañía podrá otorgar créditos relacionados con el material almacenado o activos intangibles, estas dimensiones

representan salidas financieras, de los que la compañía podrá disponer libremente en un plazo corto. La fórmula de rentabilidad autogenerada es:

$$\text{Rentabilidad autogenerada} = \frac{\text{Resultado antes de imptos. + dotaciones amortizadas}}{\text{Ingresos totales}}$$

La forma más apropiada para calcular la rentabilidad de una compañía es utilizando los ratios o figuras financieras ya mencionados. Según Lizcano (2017), para una evaluación integral, se propone que, a la hora de medir la rentabilidad de una compañía, se haga a través de los tres tipos de rentabilidad: económica, financiera y autogenerada.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H.I: Hay un vínculo entre la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

H.O: No hay un vínculo entre la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

HE1: Hay un vínculo entre la rotación del personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

HE2: Hay un vínculo entre la rotación del personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Abreu (2014) define que, el método deductivo puede ocasionar propiedades específicas de objetividad, que este método puede observar, analizar los productos de las condiciones o expresiones incluidos en propuestas o leyes científicas. Asimismo, menciona que, a través de la suposición se basa en los resultados individuales de las inferencias o desenlaces aprobadas; es decir, muestra que las implicaciones específicas o individuales de las conclusiones afirmadas a los resultados generales se obtiene a través de suposiciones.

Según Rodríguez y Pérez (2016) mencionan que, el método hipotético, parte de una suposición deducida de principios o leyes o sugeridas por las notas prácticas, utilizan las normas de inferencias, a pronósticos que se imponen a una comprobación empírica, y hay vinculación con los acontecimientos, se confirma la claridad o no de la suposición de inicio; es decir, una comparación con la realidad confirma la claridad de las hipótesis derivadas.

Por otro lado, Lopera *et al.* (2010) mencionan que, el procedimiento crítico es una forma de obtener un producto mediante la descomposición de un fenómeno en sus partes componentes. El análisis de este procedimiento es la observación e investigación de determinados hechos.

Este estudio utilizará el método deductivo, porque busca comprobar la asociación o vínculos de las variables.

3.2 Enfoque de la investigación

La pesquisa es de perspectiva cuantitativa, porque tuvo un paradigma positivismo, y se usará la recopilación de datos mediante encuestas, la cual determinará una vinculación con las variables del estudio. Según Monje (2011) expresa que, esta indagación busca restaurar el pretérito de la manera más objetiva y exacta probable, por lo cual, ordena, recoge, estima, comprueba y simplifica evidencias que permitan obtener resultados y así puedan ser

validadas. Por otro lado, menciona también que esta investigación depende de los datos analizados.

3.3 Tipo de investigación

La indagación actual es de arquetipo básica, y su finalidad es recopilar datos, con el propósito de comprender y extender el conocimiento a partir de la información existente. Para Muntané (2010) menciona que, la inquisición básica se caracteriza por el hecho de que se lleva a cabo y se mantiene en un marco teórico, cuyo motivo es aumentar el conocimiento científico sin representarlo en ningún aspecto práctico.

3.4 Diseño de investigación

La pesquisa, es de carácter no experimental de corte transversal de tipo correlacional, ya que se recolectará información para calcular las variables de la pesquisa. Hernández *et al.* (2014) manifiesta, un diseño no experimental como una preparación realizada sin el uso deliberado de variables, donde el fenómeno se observa únicamente en el medio natural bajo análisis. Asimismo, menciona que la pesquisa no experimental como un punto de inflexión para diferentes pesquisas cuantitativos.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: Conforme Gorgas *et al.* (2009) precisa que, es un grupo completo de componentes, que es el objeto de estudio, esta definición incluye, a todos los acontecimientos en que podría concentrarse un fenómeno o experimento cualesquiera, asimismo, indica que la población podría ser finita o infinita. La presente investigación tiene una población finita, ya que se sabe al número de población, que vendrían a ser 113 colaboradores aproximadamente, que laboran en la compañía.

Muestra: Hernández y Mendoza (2018) aseveran que, es el subgrupo de los habitantes, el cual se recoge los documentos convenientes, y deberá ser representativa la población de manera pirobalística. En esta investigación, se considerará como muestra a 87 colaboradores

que trabajan en la compañía, y se seleccionará según las opiniones de inclusión y exclusión planeados en la investigación.

Muestreo

Gómez (2012) define que, el muestreo es un instrumento básico de indagación, ya que es el medio por el cual el investigador selecciona unidades de recolección de datos que le permiten recopilar información sobre la población en investigación.

3.6 Variables y operacionalización

En esta investigación se busca obtener información confiable y precisa justificada en el mercado teórico, como se aprecia en el **anexo 2**.

La variable uno tiene como inicio la rotación del personal, y la variable dos a la rentabilidad, que se utilizará a los procesos de la compañía.

Variable uno

Definición conceptual; De acuerdo Chiavenato (2019) establece que, el giro del personal como la variación de personas de la entidad. Asimismo, menciona que la rotación de personal se expresa como un porcentaje entre los ingresos y los retiros; es decir, el cambio de quienes ingresan en la organización y la dejan.

Definición operacional; Para el desarrollo de la rotación del personal es preciso realizar un cuestionario de los indicadores de costos de rotación, contratación y capacitación del personal.

Variable dos: Rentabilidad

Definición conceptual; Según Lizcano (2017) precisa que, la rentabilidad como disposición de una compañía, para obtener un retorno de sus inversiones realizadas. Asimismo, afirma que la rentabilidad es la corrección de los productos resultantes de la modificación de la actividad principal; es decir, la rentabilidad es la posibilidad de una compañía para producir un mayor beneficio.

Definición operacional; Para el desarrollo de la rentabilidad se requiere realizar un cuestionario de indicadores de rentabilidad económica y financiera.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

En esta pesquisa, empleamos el método de la encuesta. Según Baena (2017) menciona que, las técnicas se vuelven respuestas el "cómo hacer" y aprueban la aplicación del método en el campo en el que se emplea, asimismo, menciona que la técnica es el arte o la manera de explorar el recorrido.

3.7.2 Descripción

Los instrumentos son ayudas físicas que se utilizan para recolectar información. Cualquier herramienta que motive o estimule la presencia o el desempeño del aprendizaje que se pretende determinar. según Hernández (2014), la validez se define conforme a la herramienta de recopilación de información, midiendo con precisión la variable para la que está destinado, y la confiabilidad se define a la medida en que el uso repetido de una herramienta de recopilación de datos sobre el mismo sujeto u objeto producirá el mismo resultado, el cuestionario nos ofrecerá información para determinar en qué medida influye la variable independiente y dependiente, y busca justificar la hipótesis de investigación, como puede apreciar en el **anexo 3**

3.7.3 Validación

Para validar los instrumentos se requiere las opiniones de los especialistas, actividad que se implantará en las etapas de la investigación, a fin de mostrar el modelo de evaluación y juicio de expertos en la materia en términos de generalización y Metodología se refiere y así permitir un conjunto de herramientas metodológicas tanto en forma como en contenido, con el fin único de su examinar y al considerar las modificaciones que tuvieran lugar, para sustentar la calidad y validez del modelo, en este método existen profesionales de la casa de

estudios , que son los encargados de verificar el contenido de manera específica y dar la validación de la tesis, ver **anexo 4**.

Tabla 1

Expertos que validaron el instrumento

Datos	Cargo	Juicio
1.- Sandoval Nizama, Genaro Edwin	Temático	Aplicable
2.- Pineda Villavicencio, German Alexis	Perito contable	Aplicable
3.- Chávez Chávez, Oscar	Contador	Aplicable

3.7.4 Confiabilidad

Para confirmar la credibilidad se empleó el esquema de Alfa de Cronbach empleando la herramienta SPS con información de la entidad. Las pruebas de confiabilidad para las dos variables se realizaron empleando el Alfa de Cronbach, con una puntuación de fiabilidad de 0.769, que es un valor alto. Con este resultado dado, el instrumento usado es confiable, ya que el valor de confiabilidad del Alfa de Cronbach debe ser > 0.7 . Como se puede apreciar en el **anexo 5**.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En esta pesquisa empleamos la estadística inferencial. Mediante un proceso de la información obtenida del cuestionario, que permitió obtener la suma de rango intermedio. Asimismo, se realizó la estadística inferencial, la cual se pudo establecer el contraste de la Hipótesis, primero se hizo la confiabilidad o consistencia utilizando el Alfa de Cronbach, y luego comienza la fase de la normalidad, donde se llegó a usar el ensayo de Kolmogórov-Smirnov, por contar con habitantes mayor a 30. De acuerdo con la prueba de normalidad, se verificó que en esta inquisición se empleó la estadística no paramétrica, se usó el argumento de Kolmogórov-Smirnov, porque los habitantes son mayores a 30. De acuerdo con la prueba

de normalidad se verificó que en este estudio se empleó la estadística no paramétrica, y la prueba de Spearman se empleó para el contraste.

3.9 Aspectos éticos

La pesquisa, se realizó conforme a la normativa establecida de la Universidad Norbert Wiener. El trabajo estuvo alineado a los estándares de la séptima edición del APA, asimismo, el trabajo estuvo sometido a la herramienta de Turnitin para descartar el plagio con un porcentaje del 15% de similitud, según **anexo 10**

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

En esta pesquisa, se ejecutó un análisis de la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios. Los resultados estadísticos obtenidos son producto de la encuesta hecha a 87 colaboradores tanto administrativo y operativo de la organización. Asimismo, los estados financieros se analizan de forma vertical y horizontal, de las cuales se utilizó los registros contables con mayor porcentaje, por otra parte, se utilizó ratios financieras como el ROA (rentabilidad económica) y el ROE (rentabilidad financiera) con la finalidad de conocer que tan rentable es la compañía.

Variable 1: La rotación del personal

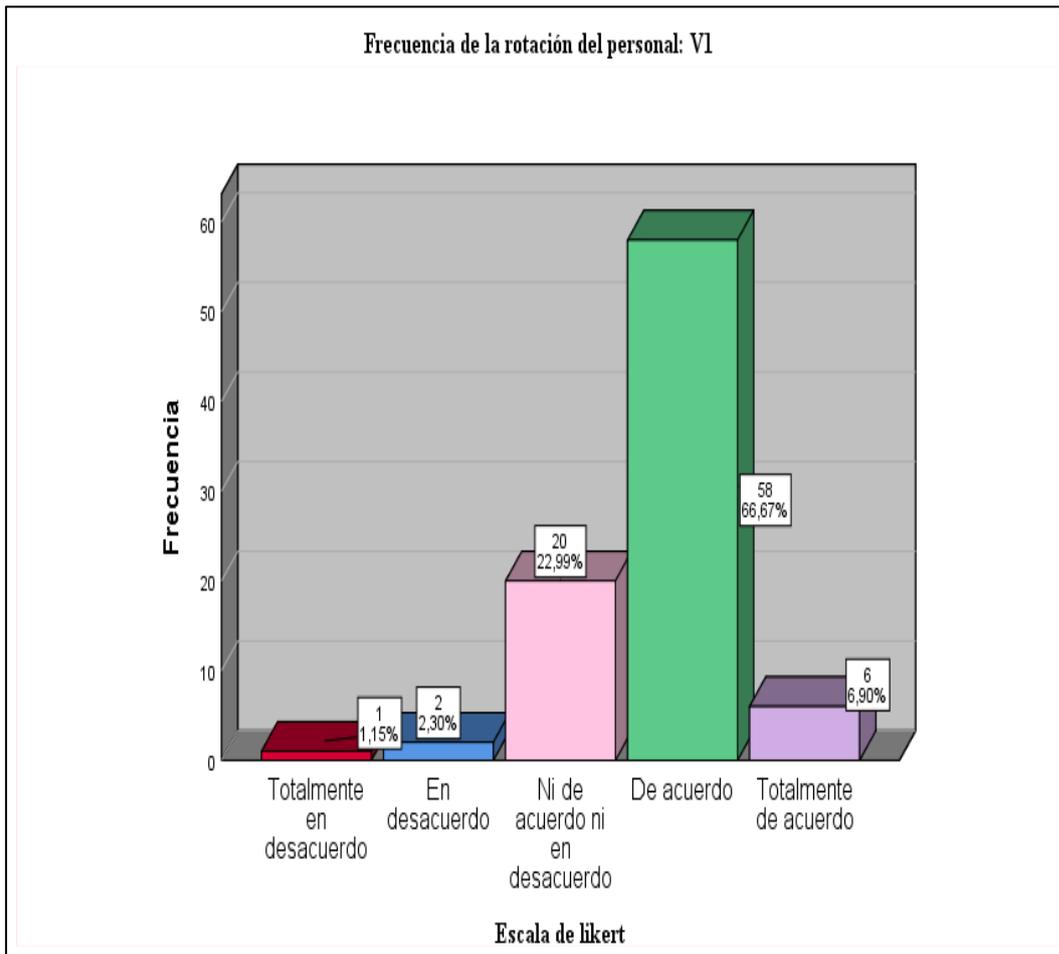
Tabla 2

La rotación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	2	2,3	2,3	3,4
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	23,0	23,0	26,4
De acuerdo	58	66,7	66,7	93,1
Totalmente de acuerdo	6	6,9	6,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 2

La rotación del personal



Comentario: Analizando la tabla 2 y figura 2, vemos que 58 de los entrevistados refieren el 66.7%, la cual tienen una valoración de acuerdo con el giro del personal. Por otro lado 20 encuestados representados por el 22.99%, la cual valoraron con ni de acuerdo ni en desacuerdo; asimismo, 6 de los entrevistados refieren un 6.9% indicaron como totalmente de acuerdo, del mismo modo 2 de los encuestados que representan 2.3%, indicaron una valoración en desacuerdo y 1 encuestado que representa el 1% estimó como totalmente en desacuerdo con la fuga de talento; en conclusión, la totalidad de los entrevistados tienen una apreciación positiva referido de la variable uno.

Rotación del personal (V1), costo de rotación del personal (D1)

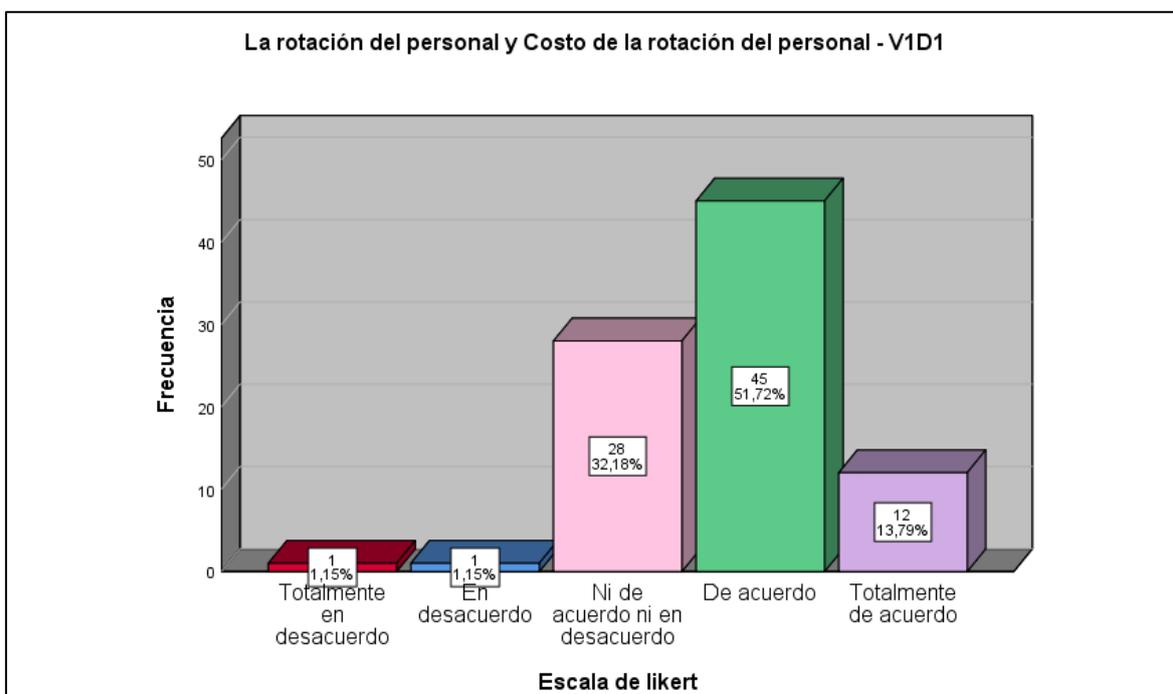
Tabla 3

La rotación del personal y costo de la rotación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	1	1,1	1,1	2,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	32,2	32,2	34,5
De acuerdo	45	51,7	51,7	86,2
Totalmente de acuerdo	12	13,8	13,8	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 3

La rotación del personal y costo de la rotación del personal



Comentario: Analizando la tabla 3 y figura 3, vemos las conclusiones correspondientes a la variable uno y dimensión del estudio. En donde el 51.7% que representan a 45

encuestados, dieron una valoración a la rotación del personal con un nivel de acuerdo, por otro lado, de la misma forma valoraron al costo de rotación de personal con un nivel de acuerdo. Del 32.2% (28 encuestados) valoraron a la rotación de personal que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, la totalidad de ellos 32.2% valoró a su vez el costo del giro del personal como ni de acuerdo ni en desacuerdo. Del 13.8% (12 encuestados) valoraron a la rotación de personal como totalmente de acuerdo, en consecuencia, la totalidad de ellos valoró como totalmente de acuerdo con el costo de rotación de personal. Del 1.1% (1 encuestado) valoró a la rotación de personal como en desacuerdo, del mismo modo el 1.1% valoró al costo de rotación de personal como en desacuerdo y finalmente el 1.1% (1 encuestado) valoró a la rotación de personal como totalmente en desacuerdo, la totalidad consecuentemente valoró como totalmente en desacuerdo al costo de rotación de personal. Del análisis observamos que la mayor parte de los encuestados tienen un nivel de valoración de acuerdo, tanto para la variable uno y para la dimensión uno, esto quiere decir; que el alto giro del personal afecta los costos de rotación de empleados en la compañía.

La rotación del personal (VI), costo de contratación del personal (D2).

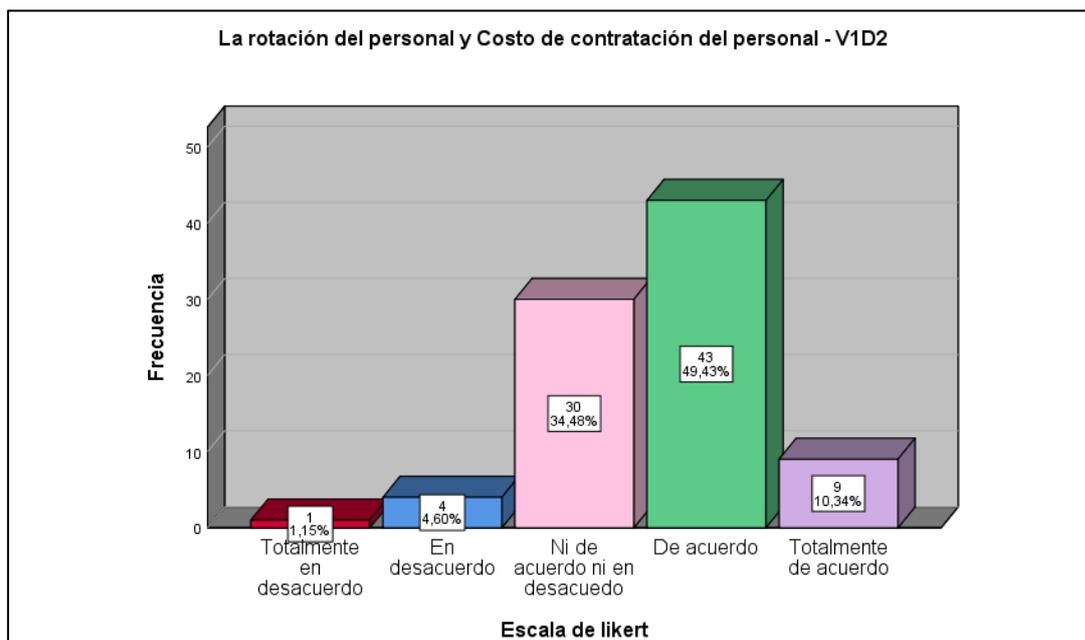
Tabla 4

La rotación del personal y costo de contratación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	4	4,6	4,6	5,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	34,5	34,5	40,2
De acuerdo	43	49,4	49,4	89,7
Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 4

La rotación del personal y costo de contratación del personal



Comentario: Analizando tabla 4 y figura 4 observamos los efectos correspondientes a la variable 1 rotación del personal y la dimensión 2 costo de contratación del personal. En donde, el 49.4% (43 encuestados) valoraron a la fuga de talento con un nivel de acuerdo, del mismo modo valoraron en su totalidad al costo de contratación de personal con un nivel excelente. Del 34.5% que representan a 30 encuestados, valoraron a la rotación de personal como ni de acuerdo ni en desacuerdo, la totalidad de ellos 34.5% valoró a su vez al costo de contratación de personal con un nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo. Del 10.3% que representa a 9 encuestados, valoraron a la rotación de personal como totalmente de acuerdo, del mismo modo el total de ellos valoraron al costo de contratación de personal con un nivel de totalmente de acuerdo. Del 4.65% que está representado por 4 encuestados, dieron una valoración a la rotación de personal como desacuerdo, asimismo la totalidad de ellos, valoraron al costo de contratación de personal como en desacuerdo y por último 1.1% (1 encuestado) valoró a la fuga de talento humano con un grado de totalmente en desacuerdo, del mismo modo el 1.1% valoró al costo de contratación de personal con un nivel de totalmente en desacuerdo. Del análisis realizado rescatamos que la mayor parte de los

entrevistados tienen una valoración de acuerdo con respecto a la fuga de talento y el costo de contratación, esto quiere decir que la salida de capital humano influye en forma directa en la contratación de colaboradores en la compañía.

Rotación de personal (V1), costo de capacitación, formación de personal(D3)

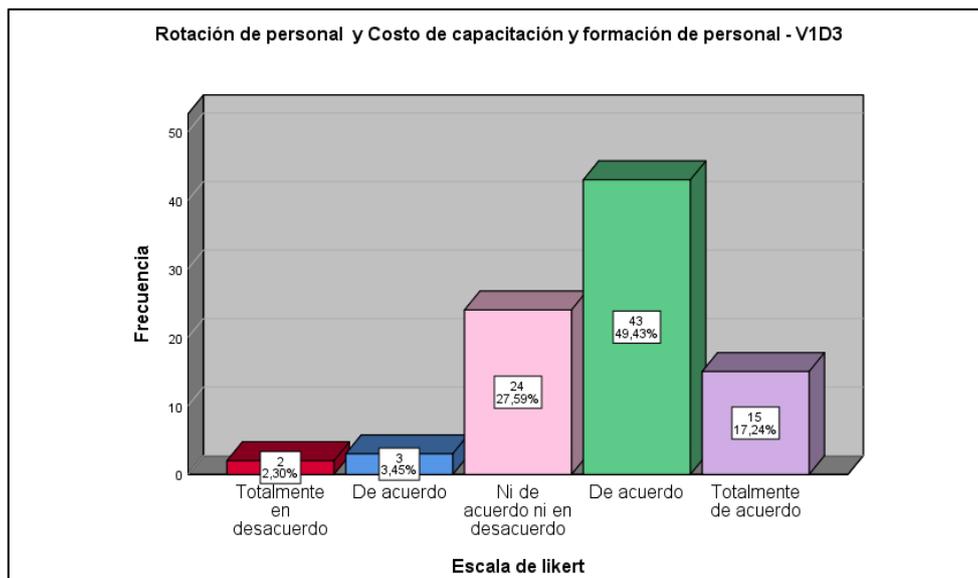
Tabla 5

La rotación del personal y costo de capacitación, formación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,3	2,3	2,3
En desacuerdo	3	3,4	3,4	5,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	27,6	27,6	33,3
Válido De acuerdo	43	49,4	49,4	82,8
Totalmente de acuerdo	15	17,2	17,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Figura 5

La rotación del personal y costo de capacitación, formación del personal



Comentario: Conforme la **tabla 5** y **figura 5** vemos efectos en variable uno y la dimensión tres. Donde el 49.4% (43 encuestados) valoraron a la rotación de personal con un nivel de

acuerdo, del mismo modo valoraron en su totalidad el costo de capacitación y formación de personal con un nivel de acuerdo. Del 27.6% (24 encuestados) que valoraron a la rotación de personal con un nivel de ni de acuerdo ni en desacuerdo, la totalidad de ellos 27.6% valoró a su vez el costo de capacitación y formación de personal. Del 17.20% (15 encuestados) valoraron a la rotación de personal con un nivel de totalmente de acuerdo, por otra en su totalidad de estas valoró al costo de capacitación y formación de personal con un nivel de totalmente de acuerdo. Del 3.4% (3 encuestados) valoraron a la rotación de personal con nivel en desacuerdo, la totalidad consecuentemente valoró como en desacuerdo al costo de capacitación y formación del personal y finalmente el 2.3% (2 encuestados) valoraron a la rotación de personal con un nivel de totalmente en desacuerdo, también valoraron de igual manera en su totalidad al costo de capacitación y formación del personal con un nivel de totalmente de acuerdo. Del análisis realizado rescatamos que la mayor parte de los entrevistados tienen una valoración de acuerdo, con respecto al giro del personal y el costo de capacitación y formación, esto quiere decir que la fuga de talento alerta de modo directo al costo de capacitación, ya que, si existe un elevado grado del giro del personal, los costos de capacitación para los nuevos trabajadores suben, se podría decir que, hay una relación proporcional con la variable uno y dimensión tres.

Variable 2: Rentabilidad

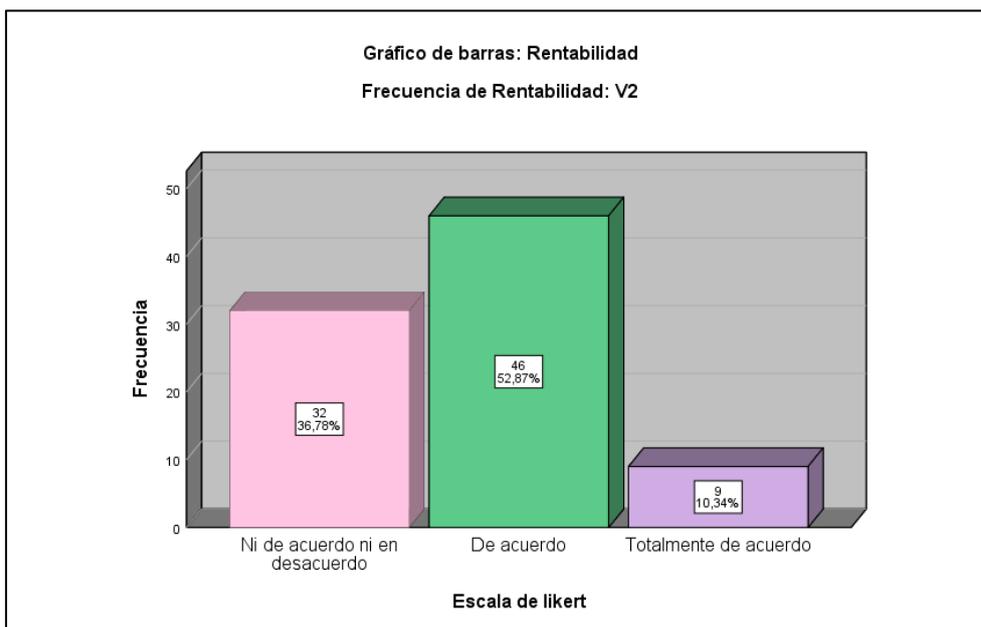
Tabla 6

Rentabilidad

Rentabilidad (V2) (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	36,8	36,8	36,8
Válido	De acuerdo totalmente de acuerdo	46	52,9	52,9	89,7
		9	10,3	10,3	100,0
	global	87	100,0	100,0	

Figura 6

Rentabilidad



Comentario: Examinando la tabla 6 y figura 6 verificamos la disposición de la variable denominada rentabilidad, en donde observamos que la mayoría de los entrevistados refieren un 52.9%, lo cual tienen una apreciación de nivel de acuerdo. Por parte, se evidenció que 32 de los encuestados que representa un 36.8%, dieron una valoración de ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente 10.3% (9 encuestados) valoraron con un nivel de totalmente de acuerdo. En conclusión, la parte mayoritaria de encuestados tienen una apreciación de acuerdo con la rentabilidad.

Variable 2 Dimensión 1: Rentabilidad – Rentabilidad económica

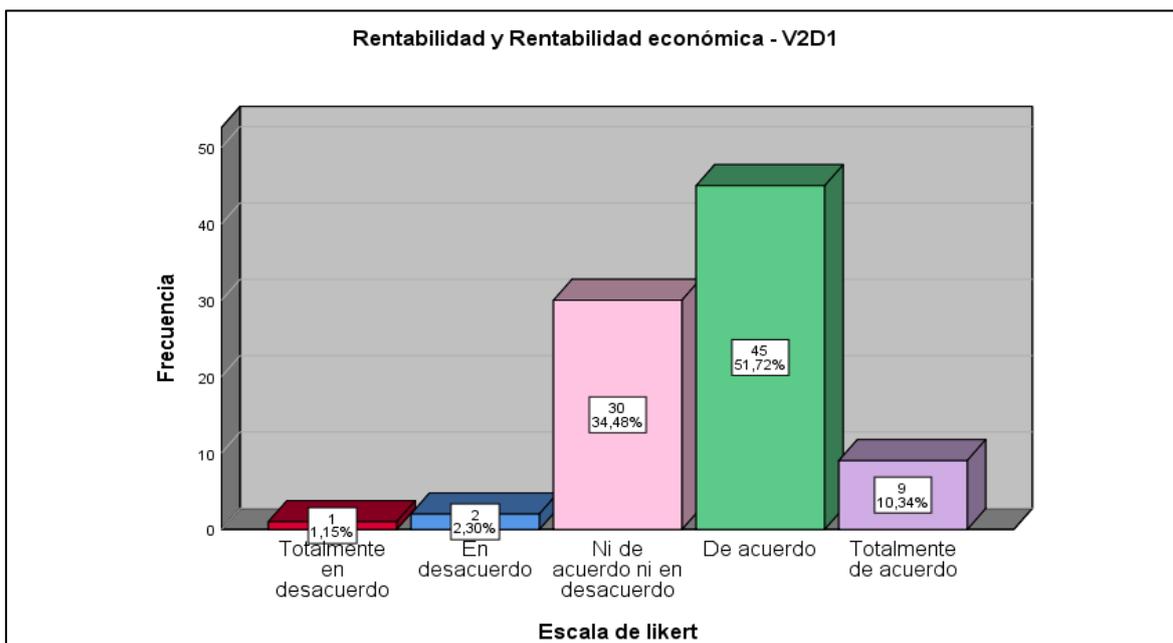
Tabla 7

Rentabilidad y rentabilidad económica

Rentabilidad y Rentabilidad económica V2D1 (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	En desacuerdo	2	2,3	2,3	3,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	34,5	34,5	37,9
	De acuerdo	45	51,7	51,7	89,7
	Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3	100,0
Total	87	100,0	100,0		

Figura 7

Rentabilidad y rentabilidad económica



Comentario: Examinando la **tabla 7** y **figura 7**, percibimos los efectos correspondientes de la variable dos rentabilidad y dimensión uno rentabilidad económica. En donde el 51.7% (45 encuestados) valoraron la rentabilidad con un nivel de acuerdo, también valoraron de igual manera en su totalidad la rentabilidad económica con un nivel de acuerdo. Del 34.5% (30 encuestados) que dieron valoración de la rentabilidad con un nivel de ni de acuerdo ni en desacuerdo, del mismo el 34.5% valoraron a la rentabilidad económica con un nivel de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Del 10.3% (9 encuestados) que valoraron la rentabilidad con nivel de totalmente de acuerdo, de la misma manera el 10.3% dio una valoración a la rentabilidad económica de totalmente de acuerdo. Del 2.3% (2 encuestados) dieron como valoración a la rentabilidad con un nivel en desacuerdo, del mismo modo el 2.3% valoraron a la rentabilidad económica con un nivel de en desacuerdo y por último el 1.1% valoró con un nivel totalmente en desacuerdo respectivamente. Del análisis rescatamos que la parte mayoritaria de encuestados valoraron con un nivel de acuerdo tanto para la rentabilidad y rentabilidad

económica, esto quiere decir que el resultado de ganancias o pérdidas que la compañía puede tener se mide a través de un indicador financiero que se llama rentabilidad económica.

Variable 2 Dimensión 2: Rentabilidad – Rentabilidad financiera

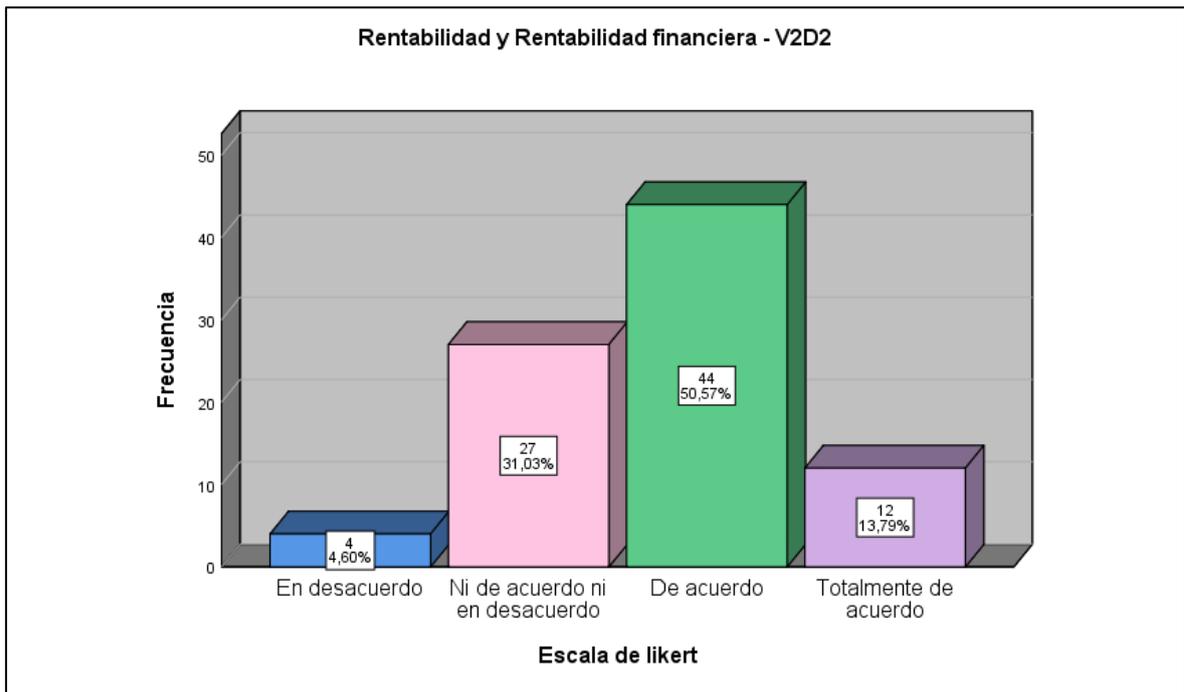
Tabla 8

Rentabilidad y rentabilidad financiera

Rentabilidad y rentabilidad financiera V2D2 (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	4,6	4,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	31,0	35,6
	De acuerdo	44	50,6	86,2
	Totalmente de acuerdo	12	13,8	100,0
	Global	87	100,0	100,0

Figura 8

Rentabilidad y rentabilidad financiera



Comentario: Analizando la **tabla 8** y **figura 8** visualizamos los frutos correspondientes a la variable 2 rentabilidad y dimensión 2 rentabilidad financiera. Donde el 50.6% que representan 44 encuestados valoraron a la rentabilidad con nivel de acuerdo, del mismo modo en su totalidad la rentabilidad financiera con un nivel de acuerdo. Del 31% (27

encuestados) valoraron a la rentabilidad con un nivel de ni acuerdo ni en desacuerdo, la totalidad de ellos 31% valoraron a su vez la rentabilidad financiera como un nivel de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Del 13.8% (12 encuestados) dieron como valoración a la rentabilidad un nivel de totalmente de acuerdo, también en su totalidad de ellos valoraron la rentabilidad financiera con un nivel de totalmente de acuerdo y finalmente el 4.6% (4 encuestados) dieron una valoración con nivel de en desacuerdo tanto para rentabilidad y rentabilidad financiera. Del análisis rescatamos que rentabilidad financiera refleja un buen indicador para calcular la rentabilidad de la entidad de servicios, ya que va a permitir conocer el enlace que existe entre el beneficio neto y los activos propios de la entidad.

Análisis de los estados financieros

Análisis vertical

Para realizar el examen vertical se utilizó el balance general correspondiente al año 2021, de las cuales se consideraron las partidas contables más significativas, conforme se detalla en la parte inferior:

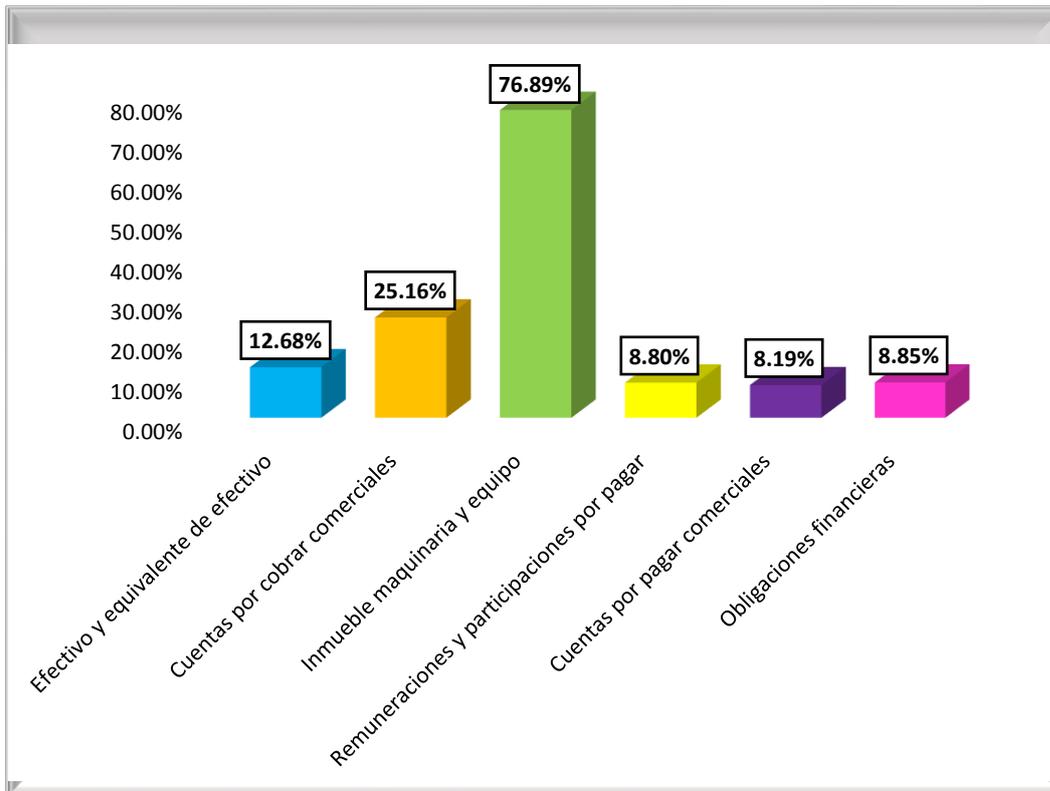
Tabla 9

Análisis vertical del estado de situación financiera 2021

Partidas contables	2021	%
Caja y bancos	= $\frac{535,654.21}{4,223,432.49}$ =	12.68%
Facturas por cobrar	= $\frac{1,062,591.59}{4,223,432.49}$ =	25.16%
Maquinaria y equipo	= $\frac{3,247,329.05}{4,223,432.49}$ =	76.89%
Salarios por pagar	= $\frac{371,645.48}{4,223,432.49}$ =	8.80%
Facturas por pagar	= $\frac{345,907.81}{4,223,432.49}$ =	8.19%
Préstamos al banco	= $\frac{373,892.30}{4,223,432.49}$ =	8.85%

Figura 9

Análisis vertical del estado de situación financiera 2021



Comentario: Del análisis realizado observamos, que la partida contable más significativa es maquinaria y equipo representado por un 76.89% del total del activo, esto quiere decir que su inversión de la compañía se encuentra en sus activos no corriente, por otro lado las facturas por cobrar representa el 25.16% del total del activo, lo cual se ve que la entidad tiene un política de crédito moderado y el efectivo y equivalente de efectivo representa el 12.68% del total del total del activo, la cual quiere decir que la compañía tiene capacidad de pago, ya que cuenta con fondos en sus cuentas. Asimismo, del total del pasivo de la compañía el 8.85% representa las obligaciones financieras, esto quiere decir que la compañía tiene un préstamo con el banco, por otra parte, tenemos a las cuentas por pagar comerciales que representan un 8.19% del total del pasivo, la cual quiere decir que la compañía cumple con sus proveedores en el tiempo determinado y por último tenemos las remuneraciones por pagar, que representan el 8.8% del total del pasivo.

Análisis horizontal

Para el análisis horizontal se emplearon los estados financieros de la entidad de servicios de del año 2021 y 2020, con la finalidad de conocer las variaciones que existen entre las partidas contables de un año a otro. Asimismo, para el análisis horizontal se tomaron las partidas contables más significativas como se detalla en el cuadro de la parte inferior:

Tabla 10

Análisis horizontal del balance general 2021 y 2020

Partidas contables	2021/2020	AH	
		Variación	%
Caja y bancos	= $\frac{535,654.21}{225,115.95}$ -1 =	310,538.26	137.95%
Suministros de limpieza	= $\frac{37,880.65}{24,721.96}$ -1 =	13,158.69	53.23%
Sobregiro bancario	= $\frac{-}{40,304.59}$ -1 =	-40,304.59	-100.00%
Obligaciones financieras	= $\frac{373,892.30}{618,477.71}$ -1 =	-244,585.41	-39.55%
Resultado del ejercicio	= $\frac{260,614.52}{186,376.56}$ -1 =	74,237.96	39.83%

Comentario: Del análisis realizado, se puede observar que la partida contable caja y bancos, tuvo una variación a favor de la entidad con un valor de 310,538.26 que representa el 137.95% con respecto al año 2021, esto quiere decir que la compañía al término del año 2021 posiblemente haya recibido un préstamo, del mismo modo para la partida contable de suministros de limpieza hay incremento de 13,158.69 la cual representa el 53.23% para el año 2021, esto quiere decir que la compañía hizo una compra de mercaderías significativa al término del año 2021. Por otro lado, para el año 2020 la compañía presentó problemas de liquidez por un total de 40,304.59 por lo que se vio en la necesidad solicitar un sobregiro al banco y así poder efectuar con sus responsabilidades corto plazo, con respecto al 2021 se

observa que la compañía no tuvo el mismo problema, ya que tuvo una variación negativa del 100% respectivamente. Asimismo, en la partida contable de obligaciones financieras, se observa una variación negativa de 244,585.41 representado por el 39.55% con respecto al año 2021, esto quiere decir que la compañía está cumpliendo sus obligaciones con el banco. Por último, tenemos la partida contable de resultado del ejercicio con un incremento de 74,237.96 representado por un 39.83%, esto quiere decir que la compañía generó ganancias para el 2021.

Razones financieras

En este estudio se analizaron los informes financieros, como el balance general y sus anexos, con el fin de medir la rentabilidad de la entidad, a través de los índices financieros, así como el ROA que es la rentabilidad económica, con ello tiene la facultad de mesurar el grado de rentabilidad que obtuvieron los accionistas por los bienes invertidos en relación de los activos totales y el ROE conocido como la rentabilidad financiera, con este ratio se medirá el grado de rentabilidad que se han obtenido los accionistas; es decir, por los recursos invertidos en la compañía (Patrimonio).

Tabla 11

Ratios de rentabilidad 2021 y 2020

Ratios de rentabilidad	Fórmula		2021	2020
ROE	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$	=	$\frac{260,614.52}{2,781,038.73}$	$\frac{186,376.56}{2,541,883.44}$
			0.09	0.07
			9.37%	7.33%
ROA	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$	=	$\frac{260,614.52}{4,223,432.49}$	$\frac{186,376.56}{4,256,495.45}$
			0.06	0.04
			6.17%	4.38%
Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	=	$\frac{260,614.52}{8,755,628.88}$	$\frac{186,376.56}{6,611,514.74}$
			0.03	0.03
			2.98%	2.82%

Comentario: Los resultados de la rentabilidad financiera (ROA), muestran que, por cada sol ocupado en el 2021, la compañía consigue una rentabilidad del 6.17% y para el 2020 es de 4.38%, la cual demuestra que sus márgenes son muy bajos y es preocupante. Para la rentabilidad económica (ROE) muestran que por cada sol invertido la compañía genera una rentabilidad de 9.37% para el año 2021 y 7.33% para el año 2020, lo que evidencia que el resultado es atractivo, ya que se observa con respecto al año 2020 hay ligero incremento, quiere decir que la compañía está mejorando y por ultimo tenemos al margen de beneficio neto, la cual manifiesta que por cada sol de ventas, la entidad gana netamente 2.98% en el año 2021 y 2.82% para el año 2020, se puede observar que los resultados son muy bajos, es recomendable que este ratio sean altos, para que así la compañía pueda obtener mayores ganancias por sus ventas o servicios prestados. De los resultados alcanzados, se visualiza que la compañía está en una situación preocupante ya que los resultados no son muy atractivos, es recomendable que la compañía controle de forma minuciosa los costos relacionados al personal, debido que es su principal costo por ser una compañía de servicios; es decir, si la compañía tiene menor costo mayor es rentabilidad. Con esto se evidencia también que la rotación de personal debe ser controlada de forma inmediata, ya que es su principal costo y afecta directamente a la rentabilidad.

4.1.2 Prueba de hipótesis – Estadística inferencial

a. Normalidad (Kolmogorov-Smirnov/Shapiro-Wilk)

Tabla 12

Prueba de normalidad de la rotación del personal y rentabilidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
La rotación del personal	,101	87	,029	,930	87	,000
Rentabilidad	,103	87	,023	,964	87	,017

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor 30, se tomaron los valores significativos de las variables, son cero, siendo que $P < 0.05$ donde se desestimó la HO y se admitió la HI, debido a que los datos no se distribuyen normalmente, por lo que, en esta tesis usaremos estadísticas no paramétricas.

b. Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Tabla 13

Prueba de confiabilidad de la rotación del personal y rentabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,769	,769	2

Se realizó la prueba de confiabilidad a la rotación del personal y rentabilidad, usando el Alfa de Cronbach. y si el valor < 0.7 , el instrumento no es válido y si el valor > 0.7 , el instrumento es fidedigno para el estudio.

Para la variable uno y variable dos de la pesquisa, se demostró el valor de fiabilidad usando el Alfa de Cronbach, dando como efecto de 0.769, la cual representa una magnitud alta. Significa que la herramienta utilizada es confiable.

c. Prueba de contraste

Contrastación de hipótesis general

“**H.I:** Hay un vínculo entre la rotación de personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022”.

“**H.O:** No hay un vínculo entre la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022”.

Se detalla de la manera siguiente: $p = sig.$

Por lo tanto, los métodos de resultados son:

- Si $p < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .
- Si $p \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Tabla 14

Correlación entre la rotación del personal y la rentabilidad

		Correlaciones	
		La rotación del personal (V1)	Rentabil idad (V2)
La rotación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	87	87
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	87	87

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

Comentario: Conforme la tabla 14, vemos el efecto del factor que es 0.607, esto demuestra que hay una asociación efectiva moderada con las variables de la indagación. En consecuencia, existe una vinculación directamente proporcional con las variables, en la presente pesquisa se quiere demostrar que la alta rotación del personal implica significativamente la rentabilidad, sin embargo, el resultado del Spearman indica lo contrario, lo cual es basado en la realidad.

El valor $p = 0$ de significancia, por lo que, se desestimó la H_0 y se admitió la H_1 , confirmando un vínculo entre la variable giro del personal y rentabilidad; es decir, que si hay mayor fuga de talento humano implica directamente la rentabilidad de la entidad.

Contrastación de hipótesis específica 1

“**H1:** Hay un vínculo entre la rotación de personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.”

Tabla 15

Correlación entre la rotación del personal y rentabilidad económica

Correlaciones			
		La rotación de personal	Rentabilidad económica
Rho de Spearman	La rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,503**
		N	87
Rho de Spearman	Rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	,503**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	87

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

Comentario: De acuerdo con la tabla 15, observamos el efecto del coeficiente de asociación es 0.503, lo cual refleja que es una correlación positiva moderada entre el giro de empleados y la rentabilidad económica. El valor $p = 0$ de significancia, con ello se denegó la H_0 y la H_1 es admitido, lo que confirma que hay enlace entre la variable uno con la rentabilidad económica.

Contrastación de hipótesis específica 2

H1: Hay un vínculo entre rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.

Tabla 16*Correlación entre la rotación del personal y la rentabilidad financiera*

			La rotación del personal	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	La rotación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Rentabilidad financiera	Coefficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Comentario: Conforme con la tabla 16, observamos los efectos del coeficiente de asociación con un valor de 0.463, lo cual indica que es un vínculo positivo moderada entre variable uno rotación de personal y la dimensión dos de la variable dos que es rentabilidad financiera. El valor $p = 0$ de significancia, por lo que la H_0 es rechazado y la H_1 es aceptada, que evidencia que hay vínculo con la rotación de personal y rentabilidad financiera.

4.1.3 Discusión de resultados

La finalidad general de la indagación fue definir el vínculo entre la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de la entidad de servicios, para dar soporte al estudio utilizamos la encuesta y el cuestionario.

Según la primera variable, la rotación del personal; se midió en un grado intermedio conforme al coronamiento de la investigación. Ya que de 58 de los 87 colaboradores encuestados dieron una valoración de acuerdo, representado por 66.7%. y 20 de los encuestados dieron una valoración de ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual representa el 23% del resultado global. Sin embargo, para la segunda variable, 46 de los 87 encuestados dieron una valoración de acuerdo (52.9%) y 32 de los participantes valoraron como ni de acuerdo ni en desacuerdo (36.80%). Asimismo, de acuerdo a la evaluación inferencial de

la asociación entre las variables de la pesquisa, se encontró una vinculación moderadamente positiva entre ambas variables, con una rho de Spearman de 0,607 y una $p = 0,000$. Dada que $p < 0,05$, se denegó el H_0 y se admitió la H_1 , la cual confirma la realidad de un vínculo entre las dos variables. Según Bobadilla (2021), obtuvo un resultado de Shapiro de 0.871 y $p = 0.269$, donde p es mayor a 0.05, la cual rechazó la hipótesis alterna H_1 y admitió la H_0 . Sin embargo, se consideró un grado de importancia del p valor de 0.269 semejante a una probabilidad de error de 26% se admitió que la H_1 como veraz. Por otro lado, en el estudio de Hernández *et al.* (2017), Donde los trabajadores encuestados de la compañía de servicios, se evidenciaron las razones del giro del personal, que son los siguientes: el bajo sueldo (17.76%); busca de oportunidades de crecimiento (15.13%); mejores ofertas laborales (14.47% y conflictos con jefe inmediato (12.5%), la cual tiene una similitud con nuestra investigación, ya que se encontraron razones similares para la elevada fuga de talento humano en la compañía.

Según Chiavenato (2019) afirma que, la fuga de talento humano, es un efecto, no una causa, es el resultado de un fenómeno real oculto generado en la imagen, que restringen la postura y la conducta del trabajador, la cual se presentan dos fenómenos; como internos o externos de la corporación. Según Lizcano (2017), afirma que la rentabilidad es una precisión del producto logrado de una labor ahorradora de modificación y de elaboración. Es por ello por lo que el resultado de la evaluación de rentabilidad consigue un valor preciso, por lo tanto, se puede comparar con los componentes incluidos para su logro, como los medios ahorrativos e inversionistas.

Respecto al objetivo específico 1, fue definir el vínculo entre la rotación del personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una organización de servicios, Lima 2022. La compañía encuestó a los trabajadores para definir si hay vínculo entre la rotación del personal y rentabilidad en función a sus costos. Donde 45 de los 87 encuestados que

representa (51.7%), manifestaron que hay un vínculo entre el giro del personal y la rentabilidad económica, ya que dieron una validación de acuerdo. 30 de los 87 encuestados, manifestaron indiferencia entre la variable uno y dimensión uno de la segunda variable, porque dieron una validación de ni de acuerdo ni en desacuerdo. El análisis inferencial demostró que hay una vinculación positiva moderada, con un resultado de Spearman 0.503 y valor $p = 0$. Esto quiere decir, que dado que $p < 0.05$, se denegó el H_0 y se admitió la H_1 , con esto se confirma que hay un vínculo entre la variable rotación de personal con la dimensión rentabilidad económica. En concordancia con la investigación de Mendoza y Vásquez (2018), precisan que el giro del personal y la rentabilidad tienen una asociación inversamente proporcional, ya que, en su análisis inferencial, demuestra que existe una correlación grande, perfecta y negativa, con un resultado de -0.7258 , esto quiere decir que a mayor rotación del personal la rentabilidad baja, la cual no tiene una similitud con nuestra investigación ya que el resultado del Spearman es positivo moderado 0.503, esto se explica que a mayor rotación de personal mayor es la rentabilidad. Por otro lado, en la investigación de Galindo (2017), se concluyó que los costos del giro del personal afectan de forma ofensiva al rendimiento de la compañía. Asimismo, la fuga de talento impresiona derechamente en la continuidad del negocio causando incertidumbre e inestabilidad reflejada en la compañía. Conforme a esta investigación, nuestra pesquisa tiene similitud a los resultados de Galindo, ya que los elevados costos de la fuga de talento afectan al beneficio de la organización.

Por último, el objetivo específico 2, fue definir el vínculo entre rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022. Para establecer si existe una relación entre las dos variables, se empleó una encuesta a los empleados de la entidad, de las cuales 44 de los 87 colaboradores encuestados que representa el 50.60%, dieron una apreciación de acuerdo y 27 de los colaboradores entrevistados que refieren el 31% del total, dieron una relevancia de indiferente. Con respecto al análisis

inferencial, se demostró que hay una vinculación moderada entre el giro del personal y la rentabilidad financiera, con un resultado de Spearman 0.463 y valor $p = 0$ de relevancia, por la cual se denegó la H_0 y se admitió la H_1 , con esto se sostiene que hay una asociación con la variable uno y la dimensión dos de la variable dos. Conforme con la investigación de Bancayan (2022), da como resultado que hay una vinculación entre sus variables de investigación, ya que el coeficiente de asociación de Spearman es 0.780, donde se evidenció una vinculación positiva alta, por lo que la H_0 se denegó) y se admitió H_1 , la cual se concluyó que la fuga de talento se vincula en forma directa con la rentabilidad. Por otra parte, en la investigación de Aquino *et al.* (2019), expresa, la rotación del personal incurre en aspectos generales a la rentabilidad de la compañía, por otro lado, indica que la rotación voluntaria e involuntaria tuvo un aumento significativo, demostrando que es la más afecta a la compañía, debido a que este escenario incide en la pérdida de talentos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: En pesquisa, se logró con el objetivo general que fue definir el vínculo en la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios de, Lima 2022. Tanto la variable uno y dos, se encuentran en una valoración de acuerdo con un total de 46 (52.9%) del total de encuestados. Por otro lado, se demostró que hay un vínculo significativo entre las variables según el coeficiente de Spearman de -0.607 y $p = 0$, de tal modo que la H_0 se desestimó y se asumió la H_1 ; mejor dicho, que la rotación del personal afecta en forma directa en la rentabilidad de la compañía, ya que a mayor rotación de personal menor rentabilidad, la cual la compañía se ve afectada.

Segundo: En el estudio, se logró con el objetivo específico 1, que fue definir el vínculo en la rotación del personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022. Para la dimensión rentabilidad económica fue valorada con de acuerdo por 45 encuestados que representa (51.7%) de la totalidad. Asimismo, se demostró el enlace entre la variable uno y la dimensión dos de la segunda variable, a través del coeficiente Spearman de 0.503 , indica una asociación moderadamente efectiva y para el valor de $p = 0$ de importancia, en el que se desestimó la H_0 y se asumió la H_1 ; es decir, que la compañía se encuentra en una situación preocupante, ya que la compañía puede afrontar problemas de económicos si la rentabilidad baja, por lo cual deben tener un mayor control a los costos relacionados al personal.

Tercero: En esta pesquisa, se logró con el objetivo específico 2, que fue definir el vínculo en la rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022. Con ello se demostró con un coeficiente de asociación de Spearman 0.463, con esto da a entender que hay una asociación efectiva moderada entre la variable y la dimensión de la indagación. El valor $p = 0$ de significancia, donde se denegó la H_0 y se asumió la H_1 del estudio.

5.2 Recomendaciones

- Primero:** De acuerdo al resultado del objetivo general, se recomienda a la gerencia general de la compañía, llevar a cabo incentivos, reconocimientos de logros, felicitar a los trabajadores en público por las metas obtenidas, ser flexibles con los empleados, invertir en capacitación con el objetivo de tener colaboradores satisfechos, de esta manera reducir la rotación de personal, ya que esto puede originar elevados costos para la organización.
- Segundo:** De acuerdo al resultado del objetivo específico 1, donde se observó un vinculación en la rotación del personal y la rentabilidad económica, se recomienda al gerente general, realizar una integración mensual con todos los trabajadores de la entidad, con la intención de conocer la escasez del personal, conocer también si tienen algún problema con los compañeros o jefes inmediatos para poder dar solución y así el trabajador pueda sentirse bien, de tal manera que no abandona el puesto de trabajo.
- Tercero:** De acuerdo con el resultado del objetivo específico 2, se observó un significativo vínculo en la rotación del personal y la rentabilidad financiera. Por lo cual recomendamos a la jefatura administrativa con el fin de reducir la alta rotación de colaboradores en la compañía, realizar un adecuado reclutamiento de personal, es decir; el área debe contar con manual del proceso para realizar un correcto reclutamiento. Asimismo, se recomienda atender todas necesidades de los trabajadores antiguos, tales como si tienen algún inconveniente con los compañeros o jefes inmediatos. Dado que este escenario de rotación de personal afecta de una manera muy grave a la rentabilidad de compañía.

REFERENCIAS

1. Economipedia. (25 de abril de 2020). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>
2. Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
3. Alvarez, O. D. (2020). *Rotacion de Personal ¿ Que es y como combatirla?* Mexico: Plaza,Valdez S.A. de c.v.
4. Andbank. (27 de Febrero de 2012). <https://www.andbank.es>. Obtenido de <https://www.andbank.es: https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-la-rentabilidad/>
5. Aquice, J., Mamani, J., y Peña, M. (2019). *Pérdida de fidelidad de los clientes, por la alta rotación de personal del área de negocios en las instituciones especializadas en microfinanzas*. Universidad Peruana de Ciencias aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625988/Aquiceq_JC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
6. Aquino, M., Araujo, G., Quispe, E., y Rojas, R. (2019). *Rotacion laboral en la rentabilidad de Tai Loy S.A Surquillo 2015-2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
7. Arango, J. (2011). *Escuela de las Relaciones Humanas en la Administración – Los Trabajos del Elton Mayo*. Colombia: Escuela de Relaciones Humanas-Universidad Nacional de Colombia.

8. Aviles, K. (2019). *Estudio de la rotación de personal y su influencia en la rentabilidad de la empresa inmobiliaria omnibienes S.A.* Guayaquil: Facultad de Ciencias Administrativas-Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42643/1/Tesis%20Aviles%20Montiel%20Katty%20Elizabeth.pdf>
9. Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.
10. Bancayan, R. (2022). *Rotación de Personal y Gestión de Control Interno en una institución financiera de Lima Este - 2021*. Lima: Escuela Posgrado-Universidad César Vallejo.
11. Bobadilla, C. (2021). *El financiamiento y su impacto en la rentabilidad de Transportes y Servicios Gelai S. A. C., Comas, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27849?show=full>
12. Bravo, S., Orellana, M., y Tapia, N. (agosto de 2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3630-3647.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866
13. Caldera, D., Arredondo, M., y Zárate, L. (2019). Rotatividade de pessoal na industria hotelaria no estado de. *Revista Ibero-Americana de Estratégia - RIAE*, 18(4), 615-629. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/html/>
14. Cárdenas, A. (2021). *La rotación del personal y el desempeño laboral del sector textil*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
15. Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de c.v.

16. Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos* (Décima edición ed.). (G. Nagore, Trad.) Mexico, Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de c. v.
17. Conexion Esan. (05 de septiembre de 2019). <https://www.esan.edu.pe>. Obtenido de [https://www.esan.edu.: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla)
18. Deloitte. (Marzo de 2017). <https://www2.deloitte.com>. Obtenido de <https://www2.deloitte.com: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitte-analytics/Informativo-Gerencial/Informativo%20Marzo%202017.pdf>
19. Ditrendia. (24 de octubre de 2022). <https://mktefa.ditrendia.es>. Obtenido de <https://mktefa.ditrendia.es: https://mktefa.ditrendia.es/blog/captacion-fidelizacion-clientes>
20. Economipedia. (4 de Noviembre de 2015). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
21. Enciclopedia Economica. (2020). <https://enciclopediaeconomica.com>. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com: https://enciclopediaeconomica.com/rotacion-de-personal/>
22. Factorialblog. (24 de Mayo de 2022). <https://factorialhr.es/blog>. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog: https://factorialhr.es/blog/motivos-rotacion-personal/#comment-45980>
23. Fincowsky, E., y Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional - Enfoque para América Latina*. (G. Domínguez, Ed.) México: Pearson.
24. Galindo, D. (2017). *Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

25. GestioPolis. (8 de Agosto de 2001). <https://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com: https://www.gestiopolis.com/que-es-el-indice-de-rotacion-de-personal-y-como-se-calcula/>
26. GestioPolis. (25 de Agosto de 2015). <https://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com: https://www.gestiopolis.com/teoria-general-de-la-contabilidad-financiera/>
27. Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Ma. Eugenia Buendía López.
28. Gorgas, J., Cardiel, N., y Zamorano, J. (2009). *Estadística Básica*. Facultad de Ciencias Físicas - Universidad Complutense de Madrid.
29. Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. Universidad Andina Simón Bolívar.
30. Gutiérrez , J., y Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable*, 3(1), 15-18. Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/1229-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2083-1-10-20200303%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/1229-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2083-1-10-20200303%20(1).pdf)
31. Hernández , O., y Vasquez, E. (2021). *Factores que influyen en la rotación de personal en Aeromexico-csc*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
32. Hernández, L., Torres, A., y Vargas, M. (2022). *Fases de diagnóstico, diseño e implementación de la matriz e indicadores de medición para la detección de rotación de personal operativo y su relación con la rentabilidad en una empresa de Seguridad Privada, en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad el Bosque. Obtenido de <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/6525>

33. Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de c. v. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
34. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta edición*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de c.v. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
35. Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., y Cruz, L. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50. Obtenido de https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11.pdf#page=53
36. Invesp. (24 de octubre de 2022). <https://www.invespro.com>. Obtenido de <https://www.invespro.com>: <https://www.invespro.com/blog/customer-acquisition-retention/>
37. Lezcano, E. (2020). *Análisis de la rotación de personal en una entidad educativa superior, 2020*. Lima: Escuela Posgrado-Universidad César Vallejo.
38. Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial - Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación*. Obtenido de https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
39. Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., y Ortiz, J. (2010). el metodo analitico como metodo natural. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
40. Mendoza, M., y Vásquez, N. (2018). *Relación que existe entre la rotación de personal y la rentabilidad de la empresa Overall Strategy SAC de la Ciudad de Cajamarca en el periodo 2014-2015*. Cajamarca: Facultad de Ciencias

- Empresariales y Administrativas-Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/719>
41. Mendoza, R. (2003). ¿Sabe cuánto le cuesta la rotación de personal? *Revista de Escuela de Administración de Negocios*, 104-109. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/255/246>
42. Monje, C. (2011). *Metodología la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad SurColombiana.
43. Monsálvez, S. (1 de Enero de 2018). <https://empresas.infoempleo.com>. Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com>: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal/>
44. Montes, T. (26 de Agosto de 2003). <https://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-contabilidad-y-principios-contables-generalmente-aceptados/>
45. Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD*, 33(3). Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/rapd%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
46. Niño, L. (2021). *Modelo CMR para la reducción de la rotación de personal en una empresa de servicios de limpieza, Lima 2021*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
47. Quiroa, M. (8 de Febrero de 2021). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
48. Robbins, E. p. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion .

49. Rodríguez, A., Pérez, A. (2016). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 12. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
50. Ross, S. A. (2018). *Fundamentos de finanzas corporativas*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
51. Salinas, J. (3 de octubre de 2022). <https://tecnohotelnews.com>. Obtenido de <https://tecnohotelnews.com>: <https://tecnohotelnews.com/2022/10/liderazgo-felicidad-como-herramientas-de-fidelizacion-de-los-clientes/>
52. Sánchez, J. (2002). <http://ciberconta.unizar.es>. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es>: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
53. Slideshare. (05 de Diciembre de 2011). www.slideshare.net. Obtenido de www.slideshare.net: <https://www.slideshare.net/hedoer/rotacion-de-personal-10474263>
54. Soria, V. (2004). *Relaciones Humanas* (2da edición ed.). México: Limusa S.A. de C.V.
55. Talent2Win. (29 de Agosto de 2022). <https://talent2win.com>. Obtenido de <https://talent2win.com>: <https://talent2win.com/tipos-rotacion-personal/>
56. Trejo, S. (26 de octubre de 2022). <https://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/teoria-desarrollo-organizacional/>
57. Tudashboard. (15 de Enero de 2020). <https://tudashboard.com>. Obtenido de <https://tudashboard.com>: <https://tudashboard.com/costo-por-contratacion-de-personal/>

58. Universidadviu. (30 de Agosto de 2022). <https://www.universidadviu.com>.
Obtenido de <https://www.universidadviu.com>:
<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-la-rentabilidad-financiera>
59. Vásquez, F., Napan, A., y Tejedo, N. (2022). Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42.
doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
60. Westreicher, G. (26 de Junio de 2021). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/historia/elton-mayo.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: La rotación de Personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se vincula la rotación del personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1: ¿Cómo se vincula la rotación de personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022?</p> <p>PE2: ¿Cómo se vincula la rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la vinculación entre la rotación de personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Establecer la vinculación entre la rotación de personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.</p> <p>OE2: Establecer la vinculación entre rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H.I: Hay un vínculo entre la rotación de personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.</p> <p>H.O: No hay un vínculo entre la rotación de personal y la rentabilidad en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>HE1: Hay un vínculo entre la rotación de personal y la rentabilidad económica en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.</p> <p>HE2: Hay un vínculo entre la rotación de personal y la rentabilidad financiera en función a los costos de una compañía de servicios, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1: Rotación del personal</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Costo de la rotación del personal. Costo de contratación del personal. Costo de capacitación y formación del personal.</p> <p>Variable 2: Rentabilidad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Rentabilidad económica Rentabilidad financiera</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>La presente investigación es de tipo básica, porque tiene como finalidad la recolección de datos, con el objetivo de comprender y ampliar conocimientos de la información ya existente.</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>En el presente estudio se utilizará el método deductivo, porque busca comprobar la relación o vínculo de las variables.</p> <p>El diseño del presente estudio es no experimental de corte transversal de tipo correlacional, debido a que se recolectará datos y se medirá la asociación que existe en las variables.</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población estuvo conformada por 113 y la muestra por 87 trabajadores de la compañía de servicios.</p>

Anexo 2: Matriz operacional de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Rotación de personal	Según (Chiavenato, 2019), define la rotación de personal como la fluctuación de personas entre una organización y su ambiente, esto significa el intercambio de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. Asimismo, menciona que la rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre los ingresos y los retiros.	Para conocer las causas de la rotación de personal se requiere realizar una encuesta al personal de la compañía de servicios, con la finalidad de conocer la causa principal y así atacar al problema.	Costo de la Rotación de Personal.	Ausentismo de personal	¿Considera usted que el ausentismo de personal afecta al costo de rotación de personal? ¿Considera usted que el ausentismo de personal se deba al clima laboral de la compañía? ¿Considera usted que el ausentismo de personal se debe a la mala relación con los jefes inmediatos? ¿Considera usted que el ausentismo laboral está sujeto a despido de su puesto de trabajo? ¿Considera usted que el ausentismo laboral se da porque los trabajadores están desmotivados.	Ordinal	Escala de Likert
				Rotación voluntaria	¿Considera usted que la rotación voluntaria tiene relación con el costo rotación de personal? ¿Considera usted que la rotación voluntaria incrementa el costo de la rotación de personal? ¿Considera usted que la rotación voluntaria se da por nuevas ofertas laborales?		
				Beneficios sociales por empleado	¿Considera usted que la compañía cumple con los pagos de los beneficios sociales en la fecha indicada por norma? ¿Considera usted que para el cálculo de la CTS y Gratificación la compañía considera las horas extras y horarios nocturnos?		
			Costo de Contratación de personal.	Costo de publicidad de aviso de trabajo	¿Considera usted que los costos de publicidad de aviso de trabajo son los adecuados? ¿Considera usted que los costos de publicidad están relacionados con la actividad económica de la compañía?		
				Costo de reclutamiento y selección del personal	¿Considera usted que el elevado costo de reclutamiento y selección de personal afectan a la rentabilidad de la compañía? ¿Considera usted que su contrato actual cumple con sus expectativas?		
				Costo en inducción de personal	¿Considera usted que los costos de inducción personal son importantes para los nuevos trabajadores de la compañía? ¿Considera usted que la compañía cumple con todas las inducciones que se le deben de dar a un trabajador?		
				Costo en pruebas en selección y evaluación de candidatos	¿Considera usted que los costos en pruebas en selección y evaluación de personal cumple sus metas?		
			Costo de capacitación, formación de personal	Costo en capacitación de personal	¿Considera usted que los costos de capacitación son importantes para la compañía? ¿Considera usted que la compañía debe tener un costo de capacitación anual de acorde a los puestos de trabajo?		
				Costos en exámenes médicos	¿Considera usted que los costos médicos están relacionados a la actividad económica de la compañía? ¿Considera que la compañía cumple con los costos internos ante un accidente de trabajo en plena labor del personal?		

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Rentabilidad	Según (Lizcano, 2017) define que, a la rentabilidad como la capacidad o aptitud de una compañía, para generar un excedente a partir de sus inversiones efectuadas. Asimismo, afirma que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido de una actividad económica de transformación y de producción.	Para conocer la rentabilidad se requiere realizar un cuestionario con los indicadores de la rentabilidad económica y financiera	Rentabilidad económica	. Beneficios brutos. . Activo no corriente . Activo corriente.	<p>¿Considera usted que el margen de los beneficios brutos es un buen indicador respecto a la rentabilidad de la compañía?</p> <p>¿Considera usted que los activos corrientes influyen en la rentabilidad económica de la compañía?</p> <p>¿Considera usted que el resultado de la rentabilidad económica de la compañía depende de los activos corriente y no corriente?</p> <p>¿Considera usted que la compañía toma decisiones en función a los beneficios brutos?</p> <p>¿Considera usted que el beneficio bruto tiene relación con el activo corriente?</p> <p>¿Considera usted que si la compañía tiene mayores activos no corriente afectaría a la rentabilidad económica de la compañía?</p>	Ordinal	Escala de Likert
			Rentabilidad financiera	. Beneficios netos. . Activos propios.	<p>¿Considera usted que los beneficios netos tienen relación con los activos propios de la compañía?</p> <p>¿Considera usted que es importante realizar los análisis financieros para conocer los beneficios netos de la compañía?</p> <p>¿Considera usted que la rentabilidad financiera es un buen indicador para medir los beneficios netos de la compañía?</p> <p>¿Considera usted que se puede medir la rentabilidad financiera entre los beneficios netos y los activos propios de una compañía?</p> <p>¿Considera usted que el margen de beneficio neto es un buen indicador respecto a la rentabilidad financiera de la compañía?</p> <p>¿Considera usted que sea viable que la compañía trabaje solo con sus activos propios y no financiados?</p>		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Presentación:

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer lo que usted piensa acerca de algunos temas relacionados con el trabajo que realiza en la compañía de servicios, las respuestas obtenidas se usarán solo con fines de estudio. Asimismo, es importante mencionarles que esta encuesta es confidencial y anónima, por lo que no se solicitará sus datos de identificación personal

Instrucciones:

Se detalla a continuación una serie de preguntas, donde usted debe marcar con una "X" la respuesta que la parezca correcta:

Datos del encuestado

1.- Edad años

2.- Sexo: Masculino Femenino

3.- Tiempo que labora en la compañía de servicios:

3 meses	<input type="checkbox"/>
6 meses	<input type="checkbox"/>
1 año	<input type="checkbox"/>
2 años	<input type="checkbox"/>

4.- Área en la que labora

CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DEL PERSONAL Y RENTABILIDAD

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable: Rotación de personal		Valoración				
Preguntas		1	2	3	4	5
Dimensión: Costo de la rotación de personal						
1	¿Considera usted que el ausentismo de personal afecta al costo de rotación de personal?					
2	¿Considera usted que el ausentismo de personal se deba al clima laboral de la compañía?					
3	¿Considera usted que el ausentismo de personal se debe a la mala relación con los jefes inmediatos?					
4	¿Considera usted que el ausentismo laboral está sujeto a despido de su puesto de trabajo?					
5	Considera usted que el ausentismo laboral se da porque los trabajadores están desmotivados.					
6	¿Considera usted que la rotación voluntaria tiene relación con el costo rotación de personal?					
7	¿Considera usted que la rotación voluntaria incrementa el costo de la rotación de personal?					
8	¿Considera usted que la rotación voluntaria se da por nuevas ofertas laborales?					
9	¿Considera usted que la compañía cumple con los pagos de los beneficios sociales en la fecha indicada por norma?					
10	¿Considera usted que para el cálculo de la CTS y Gratificación la compañía considera las horas extras y horarios nocturnos?					
Dimensión 2: Costo de contratación de personal						
11	¿Considera usted que los costos de publicidad de aviso de trabajo son los adecuados?					
12	¿Considera usted que los costos de publicidad están relacionados con la actividad económica de la compañía?					
13	¿Considera usted que el elevado costo de reclutamiento y selección de personal afectan a la rentabilidad de la compañía?					
14	¿Considera usted que su contrato actual cumple con sus expectativas?					
15	¿Considera usted que los costos de inducción personal son importantes para los nuevos trabajadores de la compañía?					

16	¿Considera usted que la compañía cumple con todas las inducciones que se le deben de dar a un trabajador?					
17	¿Considera usted que los costos en pruebas en selección y evaluación de personal cumple sus metas?					
Dimensión 3: Costo de capacitación al personal						
18	¿Considera usted que los costos de capacitación son importantes para la compañía?					
19	¿Considera usted que la compañía debe tener un costo de capacitación anual de acorde a los puestos de trabajo?					
20	¿Considera usted que los costos médicos están relacionados a la actividad económica de la compañía?					
21	¿Considera que la compañía cumple con los costos internos ante un accidente de trabajo en plena labor del personal?					

Variable: Rentabilidad		Valoración				
Preguntas		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rentabilidad económica						
22	¿Considera usted que el margen de los beneficios brutos es un buen indicador respecto a la rentabilidad de la compañía?					
23	¿Considera usted que los activos corrientes influyen en la rentabilidad económica de la compañía?					
24	¿Considera usted que la compañía toma decisiones en función a los beneficios brutos?					
25	¿Considera usted que el beneficio bruto tiene relación con el activo corriente?					
26	¿Considera usted que si la compañía tiene mayores activos no corriente afectaría a la rentabilidad económica de la compañía?					
Dimensión 2: Rentabilidad financiera						
27	¿Considera usted que los beneficios netos tienen relación con los activos propios de la compañía?					
28	¿Considera usted que es importante realizar los análisis financieros para conocer los beneficios netos de la compañía?					
29	¿Considera usted que la rentabilidad financiera es un buen indicador para medir los beneficios netos de la compañía?					
30	¿Considera usted que se puede medir la rentabilidad financiera entre los beneficios netos y los activos propios de una compañía?					
31	¿Considera usted que el margen de beneficio neto es un buen indicador respecto a la rentabilidad financiera de la compañía?					
32	¿Considera usted que sea viable que la compañía trabaje solo con sus activos propios y no financiados?					

Anexo 4: Validez de juicio de experto

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación por jueces expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Dr. Genaro Edwin Sandoval Nizama

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:Ninguna.....



Firma

Nombres y apellidos: Genaro Edwin Sandoval Nizama
DNI: 09614598
Grado: Doctor

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación por jueces expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Dr. Pineda Villavicencio German Alexis

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias: APLICABLE EL INSTRUMENTO DE VALIDACION.



Firma

Nombres y apellidos: Dr. Pineda Villavicencio German Alexis
DNI: 40605745
Grado: Doctor

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación por jueces expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Mg. Chávez Chávez Oscar

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias: Ninguna

Firma

Nombres y apellidos: Mg. Chávez Chávez Oscar

DNI: 09311543

Grado: Magister

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,769	,769	2

Anexo 6: Informe del asesor de tu turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
DT_T_B1 (Gutierrez Flores y Tang Paima) .docx	Gutierrez Flores y Tang Paima Gutierrez Flores y Tang Paima
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
15376 Words	85144 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
83 Pages	1.8MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Feb 13, 2023 10:22?PM GMT-5	Feb 13, 2023 10:23?PM GMT-5
<hr/>	
● 10% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 8% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 9% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 2% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado	<ul style="list-style-type: none">• Material citado• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

