

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“ROTACIÓN DEL PERSONAL Y RENDIMIENTO
LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD V13
S.A.C, LIMA 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

**ANGELA DEL ROSARIO AURES GARCIA
ANABEL ROCIO MAMANI AYQUIPA
MARYORI KRISTHEL RETAMOZO GOYTIZOLO**

ASESOR:

MG. JUAN CARLOS SANTURIO RAMÍREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Callao, 2023

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Egard Alan Pintado Pasapera : Presidente

Mg. Maibi Ana Plasencia Alva : Secretaria

Dr. Jose Luis Reyes Doria : Miembro

Mg. Juan Carlos Santurio Ramírez : Asesor

D.N.I. : N° 25838289

N° de Acta : 01

N° de Libro : 01

N° de Folio : 16

Fecha de Aprobación : 17 de enero de 2023

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: PREGRADO

TÍTULO: “ROTACIÓN DEL PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD V13 S.A.C, LIMA 2021”

AUTORAS:

BACH: Angela del Rosario Aures Garcia
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-8038-8468
D.N.I.: 48093088

BACH: Anabel Rocio Mamani Ayquipa
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2615-7260
D.N.I.: 73343699

BACH: Maryori Kristhel Retamozo Goytizolo
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1646-426X
D.N.I.:76474070

ASESOR: MG. Juan Carlos Santurio Ramírez
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9521-1163
D.N.I.:25838289

LUGAR DE EJECUCIÓN: EMPRESA DE SEGURIDAD V13 S.A.C

UNIDAD DE ANÁLISIS: AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA V13 S.A.C

TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA

ENFOQUE: CUANTITATIVO

TEMA OCDE: 5. CIENCIAS SOCIALES
5.02.04 NEGOCIOS, ADMINISTRACIÓN

DEDICATORIA

A mis padres por su amor, dedicación
y confianza, porque a pesar de las
dificultades siempre me han enseñado
a salir adelante y no rendirme.

Angela

A mi familia por su apoyo y cariño
incondicional por estar a mi lado
que a lo largo de mi vida me protege
y me lleva por el camino del bien.

Anabel

A mi madre por siempre confiar
en mí y brindarme su soporte.

Maryori

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor por sus conocimientos compartidos, ya que ha sido de gran apoyo para nuestra investigación.

A la empresa V13 S.A.C que nos brindó información para realizar esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
PÁGINA DE RESPETO.....	¡Error! Marcador no definido.
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN¡Error! Marcador no definido.	
INFORMACIÓN BÁSICA.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2.Formulación del problema.....	6
1.2.1.Problema general.....	6
1.2.2.Problemas específicos	6
1.3.Objetivos	7
1.3.1.Objetivo general	7

1.3.2.Objetivos específicos	7
1.4.Justificación	7
1.4.1.Social	7
1.4.2.Teórica	8
1.4.3.Metodológica.....	8
1.5.Delimitantes de la investigación	8
1.5.1.Teórica	8
1.5.2.Temporal	9
1.5.3.Espacial.....	9
II.MARCO TEÓRICO	10
2.1.Antecedentes	10
2.1.1.Internacionales	10
2.1.2.Nacionales	16
2.2.Bases teóricas	22
2.3.Marco conceptual.....	36
2.4.Definición de términos básicos	40
III.HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	42
3.1.Hipótesis	42
3.1.1.Hipótesis General.....	42
3.1.2.Hipótesis Específicas	42
3.2.Operacionalización de variables.....	44

IV. METODOLOGÍA.....	46
4.1. Diseño metodológico.....	46
4.2. Método de investigación	47
4.3. Población y muestra.....	47
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	48
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	48
4.6. Análisis y procesamiento de datos	50
4.7. Aspectos éticos.....	50
V. RESULTADOS	51
5.1. Resultados descriptivos	51
5.2. Resultados inferenciales	57
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	62
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	64
VII. CONCLUSIONES.....	65
VIII. RECOMENDACIONES	67
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS.....	72
Anexo 1. Matriz de consistencia	73
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	74
Anexo 3. Instrumentos de opinión de expertos	76

Anexo 4. Base de datos	82
Anexo 5. Prueba piloto.....	92
Anexo 6. Índice de rotación de agentes de seguridad en la empresa V13 S.A.C (2020-2021).....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Coeficiente de confiabilidad.....	49
Tabla 2. Frecuencia de datos de clima laboral.....	51
Tabla 3. Frecuencia de datos de desatención del personal	52
Tabla 4. Frecuencia de datos de posibilidades de desarrollo.....	53
Tabla 5. Frecuencia de datos de responsabilidad laboral	54
Tabla 6. Frecuencia de datos de comunicación organizacional.....	55
Tabla 7. Frecuencia de datos de relaciones interpersonales	56
Tabla 8. Prueba de normalidad	57
Tabla 9. Prueba de hipótesis general.....	58
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 1.....	59
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 2.....	60
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 3.....	61
Tabla 13. Rotación de agentes de seguridad a nivel nacional en V13 S.A.C en el periodo 2020	93
Tabla 14. Índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020	93
Tabla 15. Rotación de agentes de seguridad a nivel nacional en V13 S.A.C en el periodo 2021	94

Tabla 16. Índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2021	94
Tabla 17. Datos del índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021	95
Tabla 18. Promedio del índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Alfa de Cronbach.....	49
Figura 2. Porcentaje de datos de clima laboral	51
Figura 3. Porcentaje de datos de desatención del personal.....	52
Figura 4. Porcentaje de datos de posibilidades de desarrollo	53
Figura 5. Porcentaje de datos de responsabilidad laboral.....	54
Figura 6. Porcentaje de datos de comunicación organizacional	55
Figura 7. Porcentaje de datos de relaciones interpersonales.....	56
Figura 8. Validez por opinión de expertos al cuestionario de rotación del personal y rendimiento laboral.....	81
Figura 9. Índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021	95
Figura 10. Promedio del índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021	96

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la rotación de personal y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad de V13 S.A.C, Lima 2021.

El tipo de investigación fue aplicada de diseño correlacional, enfoque cuantitativo, investigación no experimental de corte transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario de escala ordinal de Likert. La población estuvo conformada por 365 agentes de seguridad de la empresa V13 S.A.C y la muestra de 187 participantes completaron la escala de rotación de personal y de rendimiento laboral, por medio de una encuesta virtual.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis general e hipótesis específicas.

Se concluyó que sí existe una correlación buena entre la rotación del personal y el rendimiento laboral (ρ de Spearman= 0,747) en la empresa de seguridad de V13 S.A.C, lo que significa que al mejorar los factores de rotación: clima laboral, desatención de personal y posibilidades de desarrollo mejora el rendimiento laboral.

Palabras Clave: rotación de personal, voluntario, factores, rendimiento, empresa, seguridad, desatención de personal, posibilidades de desarrollo, clima laboral.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to examine the relationship between staff turnover and employee performance security agents's V13 S.A.C, Lima 2021.

The type of research method was correlational design, quantitative approach, non-experimental research. The instrument used was ordinal Likert scale questionnaire. The population consisted of 365 V13 SAC's security agents and a sample of 187 participants completed employee turnover and employee performance scale, via an online survey.

Spearman's correlation coefficient was used to test the general hypothesis and specific hypotheses.

In the general hypothesis test indicated that existed a good correlation between employee turnover and job performance was significant (Spearman's $Rho = 0,747$) in V13 S.A.C what means when improves employee turnover intentions: work environment, lack of resources and support in the workplace and development possibilities, the job performance improves in a similar fashion.

Line of research: Personal management

Keywords: employee turnover, voluntary, factors, job performance, company, security agents, Lack of resources and support in the workplace, development possibilities, work environment.

INTRODUCCIÓN

La rotación laboral, fenómeno que involucra al personal que ingresa y permanece a laborar y la otra parte es el personal que cesa. La rotación laboral permite conocer los índices de rotación ya que los factores que influyen a la separación del personal están relacionados con el clima laboral, la desatención del personal y las posibilidades de desarrollo; se tiene en cuenta que los altos índices de rotación provocan una baja productividad, lo cual coincide con un bajo rendimiento laboral, ya que al contratar con nuevo personal se está contando con colaboradores con poca experiencia laboral y poca adaptación a la cultura organizacional.

En el Perú, el índice promedio de rotación laboral llega a 20.7%, uno de los índices más altos de Latinoamérica, cuya medida es de 10.9%, de acuerdo con el estudio de Indicadores Saratoga de PricewaterhouseCoopers.

La empresa V13 S.A.C, organización donde se lleva a cabo la investigación no es ajena a tener estos índices altos de rotación de personal, empresa peruana que pertenece al rubro de la seguridad privada, la tasa de rotación de los últimos años está en aumento: en el 2020 fue del 12.90% y en el 2021 subió al 15.32% anual. Estas constantes bajas de personal generan nuevas convocatorias para el reclutamiento de agentes de seguridad por parte del área de recursos humanos.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la rotación del personal y el rendimiento laboral en los agentes de seguridad del área de operaciones, donde se aplica por medio de

escalas a 187 agentes de dicha área. Esta investigación es importante porque se enfoca en corroborar o no, la correlación entre las variables, de esta manera se otorga recomendaciones al área de operaciones de V13 S.A.C para disminuir el porcentaje de rotación y mejorar su rendimiento laboral.

En el planteamiento del problema, donde se describe la situación actual que se encuentra V13 S.A.C, se incluye la pregunta central de nuestra investigación, así como los problemas específicos, los objetivos, la justificación y delimitantes del trabajo de investigación.

Además, esta investigación cuenta con el marco teórico, hipótesis y variables, metodología, asimismo con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La rotación del personal es un problema común en las empresas, se presenta sin importar el giro o el tamaño del negocio, donde una excesiva rotación indica una insatisfacción laboral y problemas en el rendimiento laboral, además que el proceso de contratación de nuevo personal genera altos costos para las empresas. Un estudio realizado por American Center for Progress, indica que reemplazar un empleado puede generar costos de hasta el 300% de su salario base debido a que se ven afectados diversos factores como el costo de contratar y capacitar al nuevo empleado, la indemnización por despido del empleado que deja de trabajar y la pérdida de productividad durante el proceso de contratación y capacitación.

En Estados Unidos, según los datos de Bureau of Labor Statistics, se puede esperar que un nuevo empleado menor de 35 años permanezca en la empresa unos tres años antes de cambiar de trabajo, esta cifra promedio se mantiene desde el año 1983 (Cattaneo, 2019). Mientras que, en México las estadísticas señalan que el índice de rotación es del 16.75% (Meza, 2019).

Actualmente, debido a la pandemia que generó la COVID – 19, ha tenido efectos negativos sin precedentes, tanto en el plano sanitario como en la economía y en el mercado laboral. La COVID-19 llegó al Perú en un momento de vulnerabilidad del mercado de trabajo donde las empresas al encontrarse afectadas comenzaron a recortar personal y a reducir sueldos. Desde finales del 2020, la economía se ha ido reactivando poco a poco, surgiendo nuevas

empresas y reincorporándose las que dejaron de producir ingresos (Gamero & Pérez, 2020).

Asimismo, según el presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos menciona que el Perú es uno de los países que cuentan con una de las tasas más altas de rotación de personal de 20.7% en comparación al resto de países de América Latina, lo cual genera altos sobrecostos en las diferentes organizaciones, se considera que esta rotación del personal se debe por diferentes razones una de ellas al crecimiento económico, al desarrollo de nuevos sectores en el mercado peruano, así como también por las nuevas oportunidades laborales en las empresas.

V13 S.A.C es una empresa de vigilancia privada en el Perú, brinda su servicio a principales empresas comerciales como Corporación E. Wong, Cencosud S.A., Willax televisión entre otros. El presente trabajo de investigación se enfoca específicamente en el área de operaciones, que se encarga de la administración de los agentes de seguridad destinándolos a las distintas unidades para que brinden el resguardo. La empresa de seguridad V13 S.A.C tiene más de 20 años en el mercado peruano y cuenta con aproximadamente 700 colaboradores a nivel nacional.

El nombre de la empresa se remonta en que el gerente general Fredy Hércules Hurtado Niño de Guzmán, expolicía retirado trabajaba como supervisor en los primeros años de creación de las tiendas de Metro en Lima. El señor Freddy Hurtado demostraba su compromiso y responsabilidad en sus actividades diarias capturando delincuentes y le pusieron el apodo de Freddy

Krueger por las sagas de las películas de Viernes 13. Por ese motivo decide crear la empresa de razón social V13 con referencia a la película viernes 13 y que considera S.A.C de acuerdo al tipo de organización en su función de su forma jurídica.

El principal problema que afronta el área de operaciones de V13 S.A.C, es la alta rotación en cuanto al personal operativo, que son los agentes de seguridad, la tasa de rotación de los dos últimos años fue: en el 2020 tuvo un índice del 12.90% y en el 2021 subió al 15.32% anual, ya que se ve reflejado con el ausentismo de los agentes de seguridad al iniciar a laborar, las cartas de renuncia que recibe dicha área y el aviso de los agentes de seguridad hacia sus supervisores que ya no desean renovar contrato. Es por lo que buscamos qué factores les conlleva a tomar estas decisiones.

La rotación laboral para Amador, A. (2016) indica que se caracteriza por la separación de personal que se dirige hacia el mercado competitivo cuyos factores que inciden a tomar esa decisión es el clima laboral, la desatención del personal y las posibilidades de desarrollo, al producirse una alta rotación se tiene una incidencia en el bajo rendimiento laboral.

Así mismo, para una experta en RR.HH. del Grupo Eulen Perú menciona factores similares a los de Amador los cuales no se deben descuidar:

Definir muy bien el perfil de cada puesto de trabajo, acciones previas donde se definen las responsabilidades que irá a asumir el trabajador. Otro aspecto importante es involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones, generar espacios de conversación y consulta, conocer las expectativas y llegar

a responderlas. El reconocimiento del buen trabajo, seguir motivando por el trabajo arduo por parte de los colaboradores. Igualmente, propiciar un buen clima laboral, los colaboradores buscan un espacio donde puedan percibir buenas actitudes, compromiso por parte de sus miembros, que los procesos sean organizados y sean capaces de adaptarse. Finalmente reconocer el talento, realizando capacitaciones y fomentando el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento profesional y personal.

De acuerdo con lo señalado, el presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre las variables rotación del personal y el rendimiento laboral en los agentes de seguridad de V13 S.A.C, Lima 2021. Así mismo, determinar la relación entre las dimensiones de rotación laboral (clima laboral, desatención del personal y posibilidades de desarrollo) y la variable de rendimiento laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la rotación del personal con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿De qué forma se relaciona el clima laboral con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?

PE2: ¿De qué modo se relaciona la desatención del personal con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?

PE3: ¿De qué manera se relacionan las posibilidades de desarrollo con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la rotación del personal con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Establecer de qué forma el clima laboral se relaciona con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

OE2: Determinar de qué modo se relaciona la desatención del personal con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

OE3: Analizar de qué manera se relacionan las posibilidades de desarrollo con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El valor social de la investigación apoyará en conocer la relación de la rotación del personal con el rendimiento laboral que presentan los agentes de seguridad de la empresa V13 S.A.C, así como, la asociación entre estas variables y sus componentes para que de esta manera la empresa esté orientada a establecer parámetros óptimos en los centros de trabajo y que los colaboradores logren realizar sus funciones con seguridad, optimismo y

voluntad. La presente investigación contribuirá en el mejoramiento de la gestión empresarial para beneficio de la sociedad.

1.4.2. Teórica

Debido a las múltiples dificultades en el ámbito laboral, hoy en día es más que necesario el interés de la ciencia por estudiar la estabilidad emocional de los trabajadores, el clima organizacional en las empresas es fundamental porque de ello se desglosan una serie de decisiones que pueden afectar el desempeño y rendimiento de los trabajadores. La presente investigación contribuirá hacer referente y antecedente teórico para futuras investigaciones, principalmente los similares a la entidad objeto de estudio.

1.4.3. Metodológica

Se ha investigado en el contexto internacional, y local con respecto a nuestras variables para lograr los objetivos planteados y las contrastaciones de las hipótesis en esta investigación, se ha realizado un proceso metodológico, sistematizado y ordenado. Aplicándose una metodología basada en un estudio descriptivo correlacional, por ello se utilizaron técnicas de investigación de enfoque cuantitativo. La presente investigación contribuirá en el desarrollo de otras investigaciones que estén relacionadas con la problemática laboral y nuestro cuestionario puede ser empleado como guía en otras investigaciones.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Teórica

Se ha investigado en el contexto internacional, latinoamericano, nacional y local nuestras variables hallando poca información.

1.5.2. Temporal

Comprende el año 2021.

1.5.3. Espacial

La presente investigación fue desarrollada en la empresa V13 S.A.C ubicada en Av. Cerro Colorido 163 en el distrito de San Borja- Lima.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Torres, D. (2020) “Rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la ATM Centro Guayas –Ep”. Tesis para optar el Grado de Maestría - Universidad de Guayaquil – Unidad de Posgrado - Guayaquil - Ecuador. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la rotación de personal en el desempeño del talento humano de la Empresa Pública ATM Centro Guayas – EP. La metodología utilizada es de enfoque cualitativo, tipo descriptivo y método inductivo. Finalmente llegan a la conclusión que es bueno tener un programa de incentivos monetarios como forma de motivación al personal, ya que este es una forma de contar con el compromiso del personal, asimismo, se concluye que la forma de evaluar el desempeño con el que cuenta la empresa no es el adecuado, debido a que las evaluaciones son subjetivas.

Comentario:

En esta investigación la empresa ATM Centro Guayas-EP ha realizado cambios de personal, por ello, ha influenciado en el desempeño laboral de sus colaboradores y, en consecuencia, ha generado altos costos para la empresa porque han incorporado nuevos trabajadores y algunos no están preparados para asumir el cargo. Es por ello por lo que, para reducir la alta rotación de personal, la investigación propone un programa de incentivos no monetarios. Igualmente se sugiere implementar una adecuada evaluación de desempeño

para evitar los problemas de baja de personal y así, comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos ya que, como factor de incremento de rotación, según la investigación hay una baja motivación del personal. También debe haber una mayor integridad y cooperación entre las áreas de trabajo. Se recomienda que a la hora de realizar las entrevistas informar a los futuros trabajadores de cómo es en realidad el campo de acción del puesto a ocupar sin inducir a promesas no objetivas.

Mina, M. (2019) “Estudio de rotación de personal en una empresa del sector alimentos y bebidas” Tesis de Pasantía Institucional para optar el Título de Administrador de Empresas - Universidad Autónoma de Occidente - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Departamento de Ciencias Administrativas Programa de Administración de Empresas Santiago de Cali – Colombia. La presente investigación tiene como objetivo principal identificar las variables que producen un aumento en la rotación de personal en la empresa Carne y Maduro de Santiago de Cali, con el fin de proponer acciones para minimizar la deserción. La metodología utilizada en esta investigación es de enfoque mixto con un alcance descriptivo, para la medición de la información se hizo uso del cuestionario como instrumento. Conclusiones, finalmente concluye que la rotación del personal en la empresa genera efecto tanto a corto como largo plazo, generando costos que no son fácilmente percibidos, por este motivo se debe implementar plan de bienestar en las cuales contenga incentivos salariales como forma de motivación y generar una cultura organizacional más sólida donde se pueda observar el compromiso de los diferentes colaboradores.

Comentario:

En esta investigación la empresa Carne y Maduro de Santiago de Cali, incide la importancia de una planificación estratégica de los recursos humanos para evitar a futuro las deserciones del personal y por supuesto los altos costos que provocan estos retiros de personal, como por ejemplo en una buena realización de sondeos del puesto, cuando se recopila la información de los perfiles, con ello se podrá conocer si el empleado se iría a adaptar a las condiciones de trabajo. También diserta en la importancia de los programas de incentivos no monetarios: Premios al mejor colaborador del mes, viajes, bonos, programas de becas en el extranjero, etc.; ya que estos programas ayudarán a incrementar la satisfacción del colaborador. La cultura organizacional es importante porque va a permitir una mejor comunicación entre todos los colaboradores y, por ende, un buen clima laboral y que el trabajador tenga un mayor compromiso con la empresa.

Macario, F. (2018) "Rotación de Personal y Clima Organizacional". Tesis para obtener el título de Psicólogo Industrial/ Organizacional en el grado académico de Licenciado- Universidad Rafael Landívar- Facultad de Humanidades - Quetzaltenango- Guatemala. La presente investigación tiene como objetivo conocer el índice de rotación de personal y el clima organizacional. Metodología, utilización de una escala tipo Likert. Estas variables se trabajaron de forma causal para conocer si la rotación de personal impacta en los colaboradores con respecto al ambiente y entorno de la empresa. Y de forma consecuente para saber si hay disminución en la fluidez del desempeño y productividad. Conclusiones, se pudo concluir que el índice de rotación de personal y el clima organizacional son sanos. Por lo tanto, se puede comprender

que la perspectiva de los colaboradores se mantiene positiva, sin embargo, sí se pudo identificar que existen aspectos a mejorar tales como estrategias para retener al talento humano con mayor potencial, crear incentivos que alienten al colaborador a desempeñar sus labores y la utilización de herramientas científicas para conocer las variables de estudio.

Comentario:

En el estudio realizado en la empresa de vidrio de Quetzaltenango refleja que tienen un buen clima organizacional porque hay un bajo índice rotación del personal, ya que los colaboradores tienen un buen desempeño, hay alta productividad, comunicación, compromiso e identificación con la empresa y buen nivel de satisfacción. Si bien el estudio diagnosticó este buen índice con respecto a la rotación y clima organizacional se recomienda realizar los controles de manera periódica en base a los resultados y de esta manera se tomen buenas decisiones, debido a que una falta de preparación, planificación y estructuración trae como consecuencia conflictos, creando el caos y el desorden, así mismo se incluyen comportamientos de frustración, el ausentismo y la propia rotación de personal. Para la retención del talento humano se requiere estrategias tales como: retener a los colaboradores, uso de la retroalimentación e incentivar a los colaboradores con bonos monetarios de acuerdo con las evaluaciones de desempeño laboral.

Rubio, J. & Villagrán, D. (2017) “La Rotación del Personal y su Incidencia en el Desempeño del Talento Humano en la Corporación Fiales”. Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial- Universidad de Guayaquil- Facultad de

Ciencias Administrativas- Guayaquil - Ecuador. La presente investigación tiene como objetivo demostrar cómo la rotación del personal incide en el rendimiento laboral de los empleados del Centro Comercial Norte, de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil. Metodología, descriptiva, con una muestra de 270 empleados operativos del área de entretenimiento y a 30 empleados administrativos de la corporación; se realizó la técnica de la encuesta y cuestionario como instrumento de la investigación. La rotación del personal influye de manera directa en el comportamiento de estas, lo que conlleva a un bajo rendimiento laboral y a la vez, se ha visto en la necesidad de proponer un plan de acción. Conclusiones, con la propuesta del plan de acción multidisciplinario, se concluye que disminuirá la rotación de personal, promoviendo la satisfacción laboral y a un mejor rendimiento mediante la aplicación de acciones y estrategias en las áreas de mayor conflicto.

Comentario:

El trabajo de investigación realizado en la Cooperación Fiales la rotación del personal si influye directamente en el desempeño laboral. Esto se debe a la existencia de horarios irregulares ocasionando malestar en los trabajadores perjudicando en su entorno familiar; ya que en la actualidad el trabajador prioriza tener una estabilidad familiar, es por ello, que esos problemas de horarios rotativos van causando altos niveles de estrés en ellos. El estrés influye en una baja motivación provocando que la ejecución de tareas no es adecuada y, por ende, perjudiciales para la empresa. La importancia como se menciona en el estudio es tener un buen clima laboral, ya que, esta define la calidad de vida laboral de los colaboradores. Esto también significa que todos los colaboradores

que conforman la empresa tengan una visión conjunta de la calidad y mejora laboral, experimentando satisfacción en todos sus miembros.

Cifuentes, T. (2017) "Análisis de Factores que Influyen en la Rotación de Personal en una Empresa del Rubro de Alimentos y Bebidas". Tesis para optar el grado de magíster en gestión de personas y dinámicas orgánicas- Universidad de Chile- Santiago - Chile. La presente investigación tiene como objetivo indagar las causas y entregar propuestas y/o alternativas de intervención frente a la problemática presente. Como metodología, se realizó una revisión bibliográfica relacionada con aquellos componentes teóricos. Entre las principales causas de la rotación en las compañías; los modelos teóricos de remuneración, carga laboral, motivación y liderazgo, fueron analizados en el caso de Juan Valdez Café. Con una investigación cualitativa, focalizándose en entrevistas semiestructuradas, análisis de encuestas de salida y observación directa. Se establece que existen causas principales de la alta rotación en Juan Valdez, tales como la baja remuneración, poca motivación y liderazgo y exceso de carga laboral. Conclusiones, a partir de los resultados obtenidos se generan propuestas de intervención que favorecen la disminución de rotación de baristas que tiene la compañía. Se sugieren acciones tales como ofrecer jornadas laborales de 40 y 25 horas, con la posibilidad de distribuir las en 4 días a la semana y como uno de los factores más significativos es el impacto que ejerce la motivación y el liderazgo por parte de los superiores, se reitera la importancia de continuar con el reforzamiento en temas como Feedback, reconocimiento, acompañamiento y manejo de equipos.

Comentario:

En el presente trabajo de investigación desarrollado en la empresa del rubro de alimentos y bebidas Juan Valdez café se ha indagado las causas que influyen en la rotación del personal. La remuneración, la carga laboral, la motivación y el liderazgo son factores predeterminantes de la rotación del personal porque intervienen en el desempeño de los colaboradores. Los índices altos de rotación del personal de esta empresa se deben al contrato de un mayor número de estudiantes universitarios o jóvenes, ya que van a renunciar en un corto plazo por motivos de estudios, horario laboral, búsqueda de nuevas oportunidades laborales de acuerdo con su profesión y un crecimiento profesional. Por ello, es importante el estudio de los puestos y de acuerdo con esa evaluación adecuar los perfiles laborales, para que al final no haya altos niveles de rotación y promover la estabilidad laboral.

2.1.2. Nacionales

Guevara, K. & Guevara, N. (2020) "Rotación de Personal y su Relación con La Satisfacción del Cliente en Financiera CrediScotia Jaén – 2019". Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración - Universidad Señor de Sipán - Facultad de Ciencias Empresariales - Escuela Académico Profesional de Administración - Pimentel – Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la rotación del personal y la satisfacción del cliente en la financiera CrediScotia - Jaén. La metodología utilizada en la investigación es descriptiva correlacional de corte transversal, con un diseño no experimental se utilizó una muestra interna conformada por 18 colaboradores y una muestra externa de 361 clientes de la financiera. Los participantes fueron

evaluados en base a un cuestionario estructurado. Los resultados indican que el nivel de rotación de personal de la financiera CrediScotia de la ciudad de Jaén 2019, es de un 50.56%, es alto ya que supera el parámetro de rotación de personal en el Perú que oscila de 5 y 10%. El personal que ingresa a la financiera no tiene un reclutamiento y selección adecuado, el nivel de satisfacción del personal de la financiera CrediScotia de la ciudad de Jaén 2019; es criticada en un 50%, esto se ve reflejado en un escaso vínculo con los clientes, capacitación para conocer los productos y servicios que se ofrece. Conclusiones: Se concluye que existe una alta rotación de personal y la satisfacción del cliente es baja, por lo tanto, existe relación inversa fuerte entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la financiera CrediScotia, queda demostrado mediante la prueba del coeficiente de correlación del rho de Spearman.

Comentario:

En esta investigación la empresa Financiera CrediScotia se está viendo afectada por la variable rotación del personal que lamentablemente se está manifestando con una tendencia a hacer una constante. Se requiere con urgencia diseñar un plan estratégico que permita frenar la velocidad de esta variable, es preciso mencionar que existe un conjunto de elementos involucrados que están causando estos resultados negativos, se tiene que plantear alternativas y llevar evaluaciones minuciosas de tal manera que puedan tomarse las decisiones más acertadas. Una de las estrategias interesantes sería recopilar propuestas de los colaboradores, las mismas que deberán ser analizadas permitiendo realizar una crítica constructiva donde pueda hacer un despliegue sincero de todos sus sentires incluyendo su relación y apreciación hacia su jefe

directo, con esto fácilmente se pueden detectar las debilidades y corregir errores en conjunto.

Guerra, S. & Gálvez, N. (2020) "Estrategias de retención de talento y la rotación de personal en la empresa Serlitec S.A.C., Lima 2019". Tesis para obtener el Grado de Bachiller en: Administración de Negocios - Universidad Tecnológica del Perú - Facultad de Administración y Negocios - Lima – Perú. La presente investigación tiene como objetivo determinar si el índice de deserción laboral en la empresa Serlitec S.A.C., durante el 2019, tiene relación directa con las estrategias de retención que maneja la empresa. Metodología, la investigación, de enfoque explicativo correlacional, se realizó a través de un cuestionario con escalas Likert, aplicados de forma aleatoria a la población de empleados del área de operaciones de esta empresa, quienes contextualizan la problemática a investigar. El resultado de la investigación determina que las estrategias de retención de talento influyen en la rotación de personal, pero que, a diferencia de los aspectos administrativos u obligaciones del empleador, son las técnicas relacionadas con el factor humano y la sensibilización con el trabajador las que influyen en la decisión de continuidad de los colaboradores. Conclusiones, el enfoque de las estrategias empresariales para la retención de talento debe estar dirigida a 3 aspectos: remuneración justa, comunicación interna efectiva y, sobre todo, desarrollo de habilidades blandas en las estrategias de identificación corporativa en los colaboradores.

Comentario:

Es evidente que la empresa Serlitec S.A.C. ha estado enfrentado un problema de deserción laboral, generalmente las empresas pierden a sus trabajadores, como resultado de la mala aplicación de políticas a través de las cuales se ven afectados y, por ende, toman la decisión de renunciar y acudir en busca de trabajo a la competencia, llevándose con ello todo su talento y secretos de la empresa saliente, este hecho favorece potencialmente a la empresa contratante, es entonces que se debe elaborar planes estratégicos que permitan a los colaboradores desempeñarse en un ambiente óptimo de trabajo, en la actualidad se debe considerar este tema como una parte esencial de inversión, ya que es muy importante poder contar y cautivar a los talentos en una empresa ya que representan la fuerza del trabajo competitivo. En esta investigación se precisaron tres aspectos fundamentales: La remuneración, la comunicación interna y la posibilidad de desarrollar habilidades blandas de los colaboradores y su identificación con la empresa.

Ferrer, J. (2020) "Relación entre rotación de personal y rendimiento laboral en los auxiliares de almacén de APM Terminals, Lima 2020". Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración- Universidad San Ignacio de Loyola- Facultad de Ciencias Administrativas- Lima - Perú. La presente investigación tiene como objetivo principal identificar la relación que hay entre las dos variables. Metodología, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que los datos obtenidos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se analizaron con métodos estadísticos. Los instrumentos se aplicaron a 48 auxiliares de almacén, para poder analizar el

comportamiento de las variables en estudio. Conclusiones, la rotación de personal se relaciona de manera directa, positiva y significativa con el rendimiento laboral de los auxiliares de almacén. Además, se demostró que dichos colaboradores tienen predisposición de crecer dentro de la empresa y ven la rotación laboral como una oportunidad de mejorar su rendimiento y en un futuro, ascender a un mejor puesto.

Comentario:

En esta investigación se pone de manifiesto que la variable rotación del personal es una decisión que se toma a favor de los trabajadores que están demostrando dedicación, responsabilidad e integridad con la empresa, es entonces que, al ser tomados en cuenta para una rotación de puestos, esto representa una llave que le permitirá ser considerado para su promoción y ascenso, es por ello que hay un gran despliegue de esfuerzo y compromiso por parte de los trabajadores para lograr objetivos que los favorezca en un futuro, esto implica que el desempeño de sus actividades las realiza con un alto de potencial de motivación. Dentro de la empresa APM Terminals se identifica una competencia limpia en la cual cada colaborador depende de sí mismo para alcanzar sus metas, hacer línea de carrera y continuar aportando sus conocimientos en favor de la organización. La empresa APM Terminal tiene la posibilidad de cazar talentos, e invertir en ellos haciéndolos participar en programas de capacitación de alta especialización para que ellos puedan emprender su línea de carrera profesional.

Trelles, E. (2019) "Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones de un Call Center del Distrito de El Agustino, 2018". Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Gestión de Recursos Humanos- Universidad San Martín de Porres- Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos- Lima - Perú. La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones. Metodología, el estudio presenta un diseño cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. La muestra está conformada por 153 trabajadores a los cuales se aplicó la encuesta y un cuestionario como instrumento de investigación. Se utiliza la técnica estadística de análisis cuantitativo R de Pearson, obteniendo como resultado que sí existe una relación significativa entre las variables ya mencionadas debido a que se comprobó una correlación positiva grande. Conclusiones, si existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal, con la recomendación de tomar puntos de control en el clima laboral para reducir el índice de rotación de personal.

Comentario:

Es fundamental que toda empresa tenga un despliegue de un clima laboral adecuado, así lo recomienda las diferentes teorías que tratan acerca de este tema, que importante es que nuestros colaboradores encuentren las condiciones básicas en el ámbito de trabajo, donde debe primar la unidad de mando, el respeto mutuo, la disciplina, la justicia y la solidaridad, esto motiva a que el personal se familiarice con el equipo de trabajo, se sienta importante, ser considerado en cuanto a sus opiniones o aportes y, por ende, integrarse y sentirse que forma parte de un equipo de trabajo en el cual puede satisfacer

todas sus expectativas. Como parte de un adecuado clima laboral es preciso que la empresa se preocupe por integrar solidariamente a sus trabajadores y para ello deberá organizar diversas actividades donde pueda compartir momentos amenos, de recreación, entre otros. Es entonces que se estaría logrando promover las ayudas mutuas cuando un compañero de trabajo esté atravesando dificultades.

Franco et. al (2019) “Propuesta de mejora para la gestión de la rotación en la fuerza laboral operaria de una empresa del sector logístico”. Tesis para obtener el Grado de Maestro - Universidad del Pacifico- Lima - Perú. La presente investigación tiene como objetivo mejorar el índice de rotación voluntaria en la organización, usando una metodología de análisis de estratégico cualitativo y cuantitativo del negocio, concluye que la rotación se da por múltiples causas y es necesario detectarla para poder prevenir y corregir las partes involucradas.

Comentario:

Este trabajo de investigación guarda relación con nuestra presente investigación debido a que parte de sus conclusiones y recomendaciones son parte de nuestro problema como el de no descuidar al personal ya impactan en el desempeño y la calidad de la organización.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rotación del personal

Comenzaremos con las diversas definiciones de autores sobre la rotación del personal:

Amador, A. (2016) La rotación se caracteriza por la separación de personal que se dirige hacia el mercado competitivo cuyos factores que inciden a tomar esa decisión es el clima laboral, la desatención del personal y las posibilidades de desarrollo, al producirse una alta rotación se tiene una incidencia a la baja de la productividad laboral.

Chiavenato, I. (2019) La rotación de personal (o turnover) es el resultado de una fluctuación que tiene que ver con la salida de algunos empleados hacia el mercado laboral y la entrada de otros recursos humanos para sustituirlos en el trabajo.

Para nuestra investigación recurrimos a lo mencionado por Amador (2016), donde planteamos considerar las siguientes dimensiones:

- Clima laboral: Cultivar y fomentar un clima laboral sano afecta a la autonomía del trabajador, a la mejora de las relaciones laborales, a comprometerse con las actividades de la empresa y que los procesos organizacionales sean eficientes.
- Desatención del personal: La integración del trabajador facilita el desarrollo de actividades, la ansiedad que contiene por conocer los lugares específicos de trabajo, relaciones laborales producto de su actividad, escuchar a la persona y mostrar disposición para llegar a resolver las situaciones que puedan plantearse, por ello es indispensable brindarle apoyo. La persona ve a su trabajo como un patrimonio y es natural que prefiera estar en una organización donde tenga mayor reconocimiento y remuneración.

- Posibilidades de desarrollo: Aspiración natural cuya relevancia se encuentra en demostrar actitudes sobresalientes que le ha dado la experiencia, las capacitaciones que ha recibido y la motivación de tener una estabilidad laboral.

Tipos de rotación de personal:

Rotación voluntaria: Es cuando el trabajador renuncia al puesto de forma voluntaria. Una de las razones es porque consiguió otro puesto superior o simplemente otro puesto que le convence más. Otra razón es la imagen que la empresa da a sus empleados; es decir, cuando los trabajadores están contentos y cómodos con el día a día, se sienten valorados y hacen las labores correspondientes a su puesto, y existen menos posibilidades de que se vayan a otra empresa. Por eso, es importante plantear cuál puede ser el problema, y pensar en una solución para retener a los empleados, que son tan importantes para la empresa como para los clientes. Se debe tener en cuenta si es un problema de raíz, como estar contratando a personas no adecuadas ni calificadas para la organización, que no comparten los mismos valores o no se sienten motivados por el propósito de la empresa. (Almeda, 2017)

Rotación involuntaria: Es cuando se da por iniciativa de la empresa. Puede ser el caso de una reestructuración de la planilla o por una evaluación desfavorable de su trabajo. Es importante analizar este tipo de rotación, porque puede ser una alerta en relación con problemas en los procesos de selección (Almeda, 2017).

Causas de la rotación de personal:

Algunas de las causas de la rotación del personal son las siguientes:

- Recibir una mejor oferta laboral en otra empresa: Tener en cuenta que, si otra empresa ofrece un mismo puesto de trabajo, con un salario más alto, con más beneficios a comparación de la empresa en la que labore, será clara la respuesta. Elegirá a la empresa que le brinde mayor estabilidad.
- Mala relación con el superior inmediato: El hecho que tenga diferentes incompatibilidades, diferentes puntos de vista o una inadecuada comunicación con el superior inmediato generando malestares físicos y emocionales y decidir no buscar soluciones para la mejora, conlleva a que decida retirarse.
- Falta de reconocimiento: Si el colaborador siente que su trabajo no es valorado por la empresa, que su trabajo no aporta nada y que sus opiniones no se toman en cuenta y genera desmotivación y ante eso es muy posible que quiera abandonar la empresa.
- Clima laboral desfavorable: Cuando el lugar de trabajo se convierte en un escenario de tensiones permanentes, discusiones o faltas de respeto, el trabajador va a preferir renunciar que desempeñarse en un ambiente negativo y buscando un clima confortable.
- Proceso de selección inadecuado: Cuando un colaborador se retira de la empresa, el área de recursos humanos recurre a buscar de manera inmediata una plaza de acuerdo al perfil del puesto, pero en algunos casos al ser una búsqueda urgente no definen de manera correcta el perfil para cubrir el puesto que se está buscando, y en consecuencia solo verifican los

años de experiencia o el nivel de formación académica sin tener en cuenta otras actitudes que pueden generar conflictos dentro de la empresa, recayendo en un proceso de selección inadecuada.

Desventajas de la rotación del personal:

- Dificultad en la gestión de tareas: Cuando hay bajas repentinas en la empresa, los deberes a realizar en el puesto se ven afectadas, ya que la organización no está funcionando con normalidad, disminuyendo a gran medida la productividad. Al colocar personal para que asuma esas responsabilidades de otro puesto sin evaluar sus habilidades e intereses con el puesto va a afectar a su seguridad y motivación, por ende, que no se desarrolle con éxito los procedimientos.
- Disminución del rendimiento: Al ser inevitable lograr la continuidad de las personas que quieran irse, la mentalidad de los empleados puede verse afectada, ya que la baja de moral y los niveles de satisfacción laboral van de la mano con la rotación, por lo que cuando los procesos no están funcionando efectivamente, como a toda velocidad, no se podrá hacer tanto y la calidad será menor.
- Falta de colaboradores bien capacitados: Cuando se tiene nuevo personal constantemente, se pierde experiencia y conocimiento. Por la apesura de cubrir los puestos, no se logra asumir las responsabilidades y/o capacitar a alguien nuevo en estos roles efectivamente, ya que hay una curva de aprendizaje en los nuevos colaboradores.
- Crea una imagen negativa: Cuando se trata de una alta rotación de personal, también influye de manera negativa la relación con los clientes, ya que los

nuevos empleados están en un proceso de aprendizaje y puede que los clientes no puedan estar dispuestos a comprender esta situación. Además, si la empresa tiene la reputación de no saber cómo retener a trabajadores, la imagen con los clientes se verá afectada.

- Malestar laboral: Hay varias razones para esto. Uno, a veces los empleados restantes pueden que asuman las responsabilidades de los que se van. Esto generaría un exceso de trabajo y el agotamiento, lo que a su vez puede generarse mucha más rotación.

Otro factor son las relaciones sociales, es mucho más complicado formar conexiones en trabajo, y esto es algo fundamental para lograr la satisfacción laboral y la felicidad en una organización. Cuando se carece de amistades en el lugar de trabajo, no hay un sentido de comunidad o pertenencia.

Índice de la rotación del personal:

Chiavenato, I. (2019) manifiesta que el cálculo del índice de rotación del personal es el resultado de las entradas y salidas del personal relacionado a recursos humanos de la organización, que se da en un periodo determinado de tiempo y en términos de porcentaje.

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

Donde:

IRP = Índice de rotación del personal

A = Personal que ingresa en el mes

D = Personal que es cesado en el mes

PE = Promedio existente de personal en el periodo considerado. Puede ser obtenido el promedio de los empleados existentes al comienzo y al final del periodo.

2.2.2. Rendimiento laboral

(Gabini, 2018) El rendimiento laboral es un “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja tomando en cuenta la responsabilidad laboral, la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales” (pág. 27), en consecuencia, se puede argumentar que la productividad y la eficacia se derivan de dichos comportamientos.

(Motowidlo, 2003) El rendimiento laboral es “el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado” (pág. 40).

Para nuestra investigación recurrimos a lo mencionado por (Gabini, 2018) donde planteamos considerar las siguientes dimensiones:

- Responsabilidad laboral: Representa el compromiso que debe asumir el colaborador con la empresa y viceversa en su relación de trabajo; los colaboradores deben conocer su lugar de trabajo y tareas asignadas, ser participativos, puntuales y organizados, y la empresa debe cumplir con sus obligaciones laborales legales proporcionando un ambiente seguro.
- Comunicación organizacional: Se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u

organismos gubernamentales. Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo.

- Relaciones interpersonales: Son relaciones recíprocas que se establecen entre dos o más personas. El trabajo obliga a relacionarse con los jefes, subordinados, compañeros, clientes, etc. Estas relaciones se producen en el ámbito profesional y con un objetivo también profesional pero inevitablemente generan también vínculos entre las personas.

Clasificación del rendimiento laboral:

Dentro de los últimos años se ha tomado importancia a la conducta humana y dentro de ello los factores de la influencia del entorno laboral en el rendimiento de los trabajadores. En esta línea el Rendimiento Contextual plantea dos tipos de rendimientos: en la tarea y en el contexto.

El primero hace referencia a la ejecución de las actividades formales del cargo, a los aspectos netamente técnicos del trabajo. El segundo implica realizar acciones con el objetivo de promover un ambiente psicosocial de bienestar interpersonal, que facilite una jornada laboral más productiva (Costales, 2009, pág. 135).

En el rendimiento de tareas se distinguen dos clases, según la teoría de Borman, Motowidlo & Schmith (1997, como se cita en Costales, 2009, pág. 136):

- Rendimiento en la tarea en puestos de línea: se refiere a las actividades encaminadas a transformar las materias primas en bienes y servicios para generar productos y servicios organizacionales.

- Rendimiento en la tarea en puestos de asesoría: se refiere a las acciones enfocadas al mantenimiento y servicio de las actividades centrales o técnicas de la organización a través de la reposición de materia prima.

Dentro del rendimiento laboral existen modelos explicativos que se desarrollan dentro del trabajador.

Gabini, S. (2018) presenta en su teoría del rendimiento un modelo de 8 dimensiones que lo componen:

- a) Habilidades específicas de la tarea: Referida al grado hasta que un individuo puede desempeñar el núcleo de tareas técnicas centrales para el trabajo.
- b) Habilidades no específicas de la tarea.
- c) Comunicación oral y escrita.
- d) Demostración de esfuerzo: Grado de compromiso del trabajador con las tareas del puesto, de manera constante e intensa en condiciones adversas.
- e) Mantenimiento de la disciplina personal: Grado en que el empleado evita las conductas negativas (como el consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la infracción de las normas o el absentismo en exceso).
- f) Voluntad de facilitar el trabajo del grupo y de los empleados: Apoya a los compañeros, ayudando a solucionar problemas, siendo un buen modelo, y manteniendo los objetivos a la vista.
- g) Supervisión/liderazgo: Conductas dirigidas a influir en el rendimiento de los subordinados mediante la interacción personal.

- h) **Gestión/administración:** Conductas dirigidas a articular objetivos para la unidad o empresa, organizar personas y recursos o contribuir a la resolución de situaciones problemáticas.

Bajo estos enfoques se afirma que el rendimiento tiene la intención de cumplir los objetivos de la organización, lo cual parte de la decisión del trabajador en el elegir qué conducta considerar para ya sea enfocarse o no en el cumplimiento de las metas asignadas por su organización (Costales, 2009).

Se refiere a las conductas laborales contrarias a la productividad o contra productivas (CLC) como: cualquier conducta intencional, por parte de un miembro de la organización, percibida por la organización como contraria a sus legítimos intereses. Otro aspecto que debe tomarse en cuenta es que el comportamiento contraproducente difiere de la contraproduktividad, en el sentido en que la última se refiere a los resultados tangibles del comportamiento contraproducente. De esta manera, las CCL se conceptualizan como facetas del rendimiento laboral (Costales, 2009, pág. 143).

Factores que influyen en el rendimiento laboral:

En el rendimiento laboral de un trabajador influyen muchos factores individuales que si no se tienen en cuenta acaban afectando al equipo y, en general, a toda la empresa y 7 métodos para medir el rendimiento laboral (Bizneo Solutions S.L., 2020).

- a) **Falta de preparación:** Se da cuando el colaborador no tiene conocimiento del puesto de trabajo y no logrará realizar las tareas, por ende, los objetivos de la organización no serán alcanzados.

- b) Vocación: Se da cuando al colaborador no le interesa su puesto de trabajo, por ello, su trabajo se verá reflejado de manera negativa en cuanto a su desempeño laboral dentro de la organización.
- c) Clima laboral: Es muy importante este factor porque el colaborador se verá motivado en su trabajo y con los compañeros todo será positivo y eso hace que todo funcione mucho mejor.
- d) El horario: La gran mayoría de organizaciones han dejado atrás el pensamiento de que el rendimiento es mayor cuantas más horas trabaja la persona. Está comprobado que su rendimiento laboral aumenta cuando son felices con la gestión de sus horarios.
- e) Factores ambientales: Aunque no parezcan relevantes, cuestiones como trabajar en un lugar que reúna unas condiciones de higiene adecuadas, en el que no haya calor o frío excesivo, sin ruido, con la iluminación necesaria, etc. influyen en el rendimiento laboral del colaborador.

Métodos para medir el rendimiento laboral:

- a) Método de la puntuación: Se establecen los ítems que se quieren valorar el rendimiento del colaborador porque son importantes para la productividad empresarial. En función de cómo realiza su actividad se les otorga una puntuación del 1 al 10 a cada uno de esos puntos.
- b) Método de la descripción: El responsable de RR.HH. elabora previamente, una lista con frases que describen actuaciones laborales en positivo y en negativo. Marcará, en cada empleado, las que más se ajustan a su manera de realizar las tareas. A más descripciones positivas, mejor rendimiento laboral y viceversa.

- c) Método de la reunión: El trabajador y su jefe se entrevistará para tratar in situ los problemas que están surgiendo en los procesos, conocer cómo afronta sus funciones el empleado, etcétera. Lo positivo de este método es que se obtendrán resultados inmediatos porque el responsable de la empresa podrá detectar, en ese momento, cuáles son las causas del buen o el mal rendimiento del trabajador.
- d) Método de autoevaluación: El propio empleado examina su rendimiento laboral, analiza las áreas en las que encuentra más problemas para lograr sus objetivos y elabora propuestas de mejora.
- e) Método del compañero: Es similar al método anterior, solo que, la evaluación del rendimiento laboral no la realiza uno mismo sino los compañeros de trabajo.
- f) Método de medición del responsable: Los empleados califican cómo realiza su trabajo el director de cada área, a través de unas encuestas que rellenan de forma anónima.
- g) Método del cliente: El usuario contesta unas preguntas en las que valora el trabajo de los empleados con los que ha tratado directamente.

Importancia del rendimiento laboral

El rendimiento laboral es importante porque es la forma de conocer la productividad de un colaborador y también saber la calidad en la que realizan sus tareas.

Medir el rendimiento de los colaboradores sirve para evaluarlos y para implementar mejoras en la empresa como, por ejemplo:

- Motivar a los colaboradores.

- Optimizar la coordinación de procesos.
- Cambiar de área a algunos colaboradores teniendo en cuenta el puesto más adecuado a su perfil.

Esas acciones van a mejorar el rendimiento laboral y también la productividad del conjunto de la empresa.

Características del rendimiento laboral

Cuando se mide el rendimiento laboral de un trabajador se está midiendo el trabajo de calidad y al menor coste posible es capaz de sacar en un tiempo determinado.

Se tiene una serie de variables que determinan el rendimiento laboral, como la productividad, la calidad del trabajo realizado y el coste de este trabajo. En la productividad se mide la cantidad de trabajo realizado por una unidad determinada de tiempo.

Muchas veces se tiende a confundir el rendimiento laboral con el desempeño. Una forma sencilla de diferenciar ambos es que el rendimiento laboral está incluido en el desempeño. Cuando se evalúa el desempeño se están evaluando muchas más variables que en el rendimiento como la comunicación, la actitud, el compromiso y la organización.

Es por esa razón que un factor determinante dentro del rendimiento laboral es la evaluación de desempeño, donde se busca determinar o precisar cuanto rinde un trabajador en un área en particular. Esta evaluación se refiere únicamente a una persona en concreta y sobre ella los factores que influyen directamente en el trabajo.

Según Arias (2014) por medio de la evaluación de desempeño se busca conocer las fortalezas y debilidades del personal comparándolos unos a otros con el fin de llegar al mismo camino, hacia la productividad y calidad en de un puesto de trabajo.

Objetivos principales de la evaluación de desempeño

Arias (2014) comentó, igualmente, los objetivos que se pretende llegar a la hora de realizar la evaluación de desempeño de forma periódica y sistemática.

Para la organización

Una evaluación técnica sirve para conocer que personal se tiene que dar preferencia para ascenderlos, a quienes rechazar cuando están dentro del periodo prueba, seleccionar trabajadores que puedan estar dentro de puestos de confianza e incluso se puede conocer las cualidades para aprovecharlas y desarrollarlas en el personal.

También permite determinar la falta de entrenamiento, de productividad, la necesidad de comunicación y desarrollo. Es la base para un cambio efectivo en las actividades de trabajo.

Para el jefe inmediato

Por medio de la evaluación de desempeño se busca mejores relaciones con el supervisor y su personal a cargo, brindando soporte y opinión en temas de promociones de trabajadores, necesidades por aumento de salario, movilidad, etc. Todo ello permitirá mejorar la labor del supervisor, contribuyendo en su crecimiento profesional y como persona.

Para el trabajador

La evaluación del desempeño pretende identificar deficiencias en su desempeño, cuya evaluación se realiza periódicamente y sistemática, el trabajador tendrá conocimiento de las observaciones, la retroalimentación y las calificaciones que obtiene, por ende, su esfuerzo no pasará inadvertido, de esta manera, tomando interés en su trabajo dentro de la organización. Lo que quiere decir, que le permitirá conocer su rendimiento y el logro de metas y mejorar su desempeño.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Dimensiones de la rotación del personal

- **Clima laboral:**

Ambiente laboral donde los trabajadores pueden generar emociones y actitudes, comportamientos dentro de las relaciones laborales, y se ven reflejadas en su desempeño. Bordas (2016).

- **Desatención del personal:**

Amador, A. (2016) la desatención provoca que el trabajador sienta que no está integrado con la organización, provocando la búsqueda de mejor reconocimiento en otros mercados laborales.

- **Posibilidades de desarrollo:**

Percepción que tiene el interés profesional por parte del trabajador al contar con planes de carrera, donde podrá alcanzar su máximo potencial. (Chiavenato, 2019)

2.3.2. Dimensiones del rendimiento laboral

- **Responsabilidad laboral:**

“Es la obligación económica (prestaciones económicas) mediante la cual los trabajadores están protegidos de las contingencias que se ocasionen con causa o con ocasión del trabajo, por accidente de trabajo y enfermedad profesional, que surge por la relación laboral” (Ministerio de Salud y de protección social de Colombia, 2013, pág. 1).

Todo trabajador tiene el deber de conocer sus funciones y tareas asignadas, el supervisor también debe asegurarse de que el trabajador domine sus habilidades para que ejecute sus tareas adecuadamente.

- **Comunicación organizacional:**

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo, como por ejemplo, entre organizaciones (Ramos et al., 2017, p.5).

- **Relaciones interpersonales:**

Dubrin, A. (2018) relaciones que se establecen entre personas y se vuelve eficaz mediante el mejoramiento de habilidades:

- Comprensión de las diferencias individuales. Para tratar a los demás de una manera efectiva en el trabajo, es necesario

reconocer que la gente tiene diferentes capacidades, necesidades e intereses.

- Comunicación interpersonal. La comunicación eficaz con la gente es esencial para efectuar más de 50% del trabajo realizado por la mayoría de los trabajadores profesionales y administrativos.
- Desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo. Saber cómo ser un buen integrante del equipo aumenta sus posibilidades de éxito en la organización moderna.
- Solución de problemas en grupo. Aportar más que el promedio de los integrantes a la solución de problemas en grupo es una parte clave de las relaciones interpersonales efectivas en el trabajo.
- Relaciones interculturales. Poder tratar con eficiencia a gente de diferentes culturas, de su propio país o del extranjero, es, por lo tanto, un importante requisito para el éxito.
- Resolución de conflictos con los demás.
- Convertirse en un líder eficiente.
- Motivación de los demás. Dado que pocos individuos son motivadores dotados, es probable que la mayoría necesite desarrollar habilidades en motivación.
- Ayudar a los demás a desarrollarse. Para realizar esta función, la mayoría de nosotros necesita desarrollar las habilidades para actuar como coach N. del T. y mentor.
- Habilidades políticas positivas. Ayudan a satisfacer sus intereses sin actuar en forma poco ética o engañosa.

- Habilidades de servicio al cliente. La mayor importancia que se da en la actualidad a la satisfacción del cliente dicta que todo trabajador debe saber ofrecer un buen servicio.
- Fortalecimiento de la conducta ética.
- Productividad personal y control del estrés. Tener buenos hábitos y habilidades de administración del tiempo contribuye a relacionarse bien con los demás, aun cuando en sí mismas no sean habilidades interpersonales.
- Habilidades para buscar empleo y administrar la trayectoria profesional. Dos ejemplos básicos son conducirse bien en una entrevista y desarrollar una red de contactos que puedan ayudarle a progresar.

2.4. Definición de términos básicos

Disponibilidad de recurso humano

Es la capacidad que tienen las empresas de contar con el personal necesario para poder satisfacer las necesidades en las diferentes actividades laborales.

Necesidad de rotación del personal

Las empresas toman estas decisiones de acuerdo con las actividades laborales que se realizan, pero generalmente motivados por ciertos problemas como por ejemplo cuando se necesite cubrir puestos debido al ausentismo, abandono laboral, suspensión, etc.

Diseño del puesto

Se refiere al procedimiento metodológico que ayuda a obtener información de un puesto de trabajo como los deberes, tareas, responsabilidades, condiciones y calificaciones del puesto.

Conocimiento del puesto

Esta capacidad se logra con la experiencia, así como también a través de la participación en los programas de perfeccionamiento y capacitación, todo ello hará posible el desempeño eficiente del trabajador.

Adaptabilidad en el puesto

Es una etapa que consiste en ir adquiriendo los conocimientos del puesto paulatinamente, lograr integrarse con el equipo de trabajo y adaptarse al ambiente, la comunicación con el jefe directo deberá ser con fluidez y de manera permanente.

Escucha activa

Es una habilidad comunicativa que tiene como objetivo escuchar con atención, donde no solo se trata de oír el mensaje o la información, sino de atender plenamente y de forma activa lo que se está poniendo de manifiesto.

Perfil del puesto

Son descripciones como las actitudes, conocimientos y experiencias que tiene un puesto de trabajo y debe estar sustentado con documentación por la persona que ocupe el puesto.

Asignación de recursos para el puesto

Este requerimiento está detallado en el diseño del puesto y, por ende, el trabajador necesitará herramientas, suministros, indumentaria, materiales para los protocolos de seguridad, etc., con todos estos recursos las actividades laborales serán eficientes.

Retención del personal

Consiste en captar a los talentos, potenciar sus conocimientos a través de la capacitación e incentivos, con la finalidad de que estos se conviertan en un efecto multiplicador y poder continuar identificando personal adecuado y de esta manera retenerlo en la empresa.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

H_a: La rotación del personal está significativamente relacionada con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

H_o: La rotación del personal no está significativamente relacionada con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- **HE1_a:** El clima laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE1_o: El clima laboral no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

- **HE2_a:** La desatención del personal se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE2_o: La desatención del personal no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

- **HE3_a**: Las posibilidades de desarrollo se relacionan significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE3_o: Las posibilidades de desarrollo no se relacionan significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

3.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
VARIABLE 1: ROTACIÓN DEL PERSONAL	La rotación se caracteriza por la separación de personal que se dirige hacia el mercado competitivo cuyos factores que inciden a tomar esa decisión es el clima laboral, la desatención de personal y posibilidad de desarrollo, al producirse una alta rotación se tiene una incidencia a la baja de la productividad laboral (Amador, 2016).	Decisión que toman los trabajadores de separarse de la empresa o viceversa, en respuesta a un ofrecimiento en el mejor entorno laboral, reconocimiento-soporte laboral y oportunidades de crecer en lo profesional y personal.	Clima laboral	Nivel de liderazgo	El supervisor te ayuda a solucionar incidencias en tu unidad de trabajo.	Cuestionario	Escala: Ordinal Tipo: Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
				Nivel de compromiso	Te sientes comprometido a realizar un trabajo de calidad.		
				Nivel de adaptación	Te sientes conforme con los cambios establecidos por la empresa V13 S.A.C.		
				Nivel de percepción organizacional	Te sientes cómodo con los procedimientos establecidos por la empresa V13 S.A.C.		
			Desatención del personal	Nivel de escucha	V13 S.A.C toma en cuenta tu opinión para solucionar tus problemas laborales.		
				Nivel de integridad	V13 S.A.C muestra interés por la integridad y valores éticos en sus colaboradores.		
				Nivel de remuneración y beneficios	V13 S.A.C cubre necesidades como movilidad y refrigerio, etc. por periodos estables.		
				Nivel de reconocimiento	V13 S.A.C reconoce mi esfuerzo otorgando retribuciones.		
			Posibilidades de desarrollo	Nivel de línea de carrera	Tengo oportunidades para crecer profesionalmente en V13 S.A.C.		
				Nivel de capacitación	V13 S.A.C ofrece nuevas herramientas para la mejora de servicios que presta como capacitaciones, charlas informativas, etc.		
				Nivel de experiencia	Tu experiencia laboral contribuye para desarrollar tus funciones adecuadamente en tu lugar de trabajo.		
				Nivel de estabilidad en el empleo	V13 S.A.C te ofrece estabilidad laboral en tu puesto de trabajo.		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL	(Gabini, 2018) El rendimiento laboral es un "conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja tomando en cuenta la responsabilidad laboral, la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales" en consecuencia, se puede argumentar que la productividad y la eficacia se derivan de dichos comportamientos.	Es la evidencia que pone en manifiesto la satisfacción de necesidades de una empresa y los buenos resultados de las actividades laborales desempeñadas por los diferentes grupos de colaboradores y está basado en el enriquecimiento de la comunicación para alcanzar los objetivos formulados, así como también es importante que cada trabajador asuma a cabalidad su responsabilidad, el desempeño de sus funciones y autoridad que le fueron delegadas, pero principalmente deberá estar plenamente identificado con la organización a la cual presta su servicio.	Responsabilidad laboral	Nivel de cumplimiento	Considera que actual mente cumple a cabalidad con todas las actividades que el puesto y su servicio requiere.	Cuestionario	Escala: Ordinal Tipo: Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
				Nivel de protocolos establecidos	V13 S.A.C facilita los recursos necesarios para poner en práctica los protocolos establecidos por la emergencia sanitaria que estamos viviendo.		
				Nivel de salubridad	Se siente protegido por la empresa en cuanto al cuidado de su salud.		
				Nivel de participación	Cuenta con un alto potencial de participación y voluntad de trabajo para la prestación de su servicio.		
			Comunicación organizacional	Nivel de interfaz con el supervisor	El supervisor considera su opinión y criterio antes de darle una orden o indicarle alguna actividad inesperada.		
				Nivel de comunicación con el área de operaciones	La comunicación con el área de operaciones es constante en cuanto a la cobertura.		
				Nivel de rendimiento en el servicio	Usted informa de una manera clara y comprensible un incidente suscitado.		
				Nivel de logros alcanzados	Sus logros alcanzados son óptimos y están en relación con todas las oportunidades que la empresa le ofrece.		
			Relaciones interpersonales	Nivel de cooperación	V13 S.A.C promueve la cooperación entre sus compañeros		
				Nivel de percepción del servicio	La unidad donde presta su servicio está satisfecha con su trabajo.		
				Nivel de trabajo en equipo	V13 S.A.C promueve la motivación del trabajo en equipo.		
				Nivel de relación laboral con el supervisor	El supervisor motiva a establecer una buena relación laboral y personal, con actitud positiva.		

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El diseño de la presente investigación fue correlacional porque se buscó determinar la relación entre la rotación del personal y el rendimiento laboral en la empresa seguridad V13 S.A.C, durante el año 2021 y de corte transversal. Con respecto al tipo de investigación fue aplicada, ya que se centró en la implementación de conocimientos fundamentales de la propia naturaleza del problema o realidad para elaborar respuestas específicas.

Parella, S. & Martins, F. (2016, pág. 87) “La investigación no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable”.

En la presente investigación se determinó la relación que existe entre la rotación del personal y el rendimiento laboral en la empresa seguridad V13 S.A.C, año 2021. Se estudió y evaluó a la población objetivo antes mencionado y las variables correspondientes dentro de un contexto ya existente el cual no sufrió ninguna alteración voluntaria. Asimismo, el corte que se utilizó fue transversal, ya que, se recolectan datos en un solo momento con el propósito de describir las variables y analizar su correlación (Baena Paz, 2017), en el caso del presente estudio de las variables y la población objetivo se llevó a cabo en el año 2021 siendo este único periodo de tiempo específico. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se usa una recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

4.2. Método de investigación

El método de investigación aplicado fue hipotético – deductivo, ya que se ha observado el problema, se han creado hipótesis para explicar el problema, se han deducido las consecuencias de las hipótesis y al término se ha comprobado o refutado las hipótesis planteadas.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población consta por 365 agentes de seguridad de la empresa de seguridad V13 S.A.C.

4.3.2. Muestra

La muestra consta de 187 agentes de seguridad que pertenecen a la empresa de seguridad V13 S.A.C.

El diseño muestral fue probabilístico el cual se desarrolló a través de un muestreo aleatorio simple.

Asimismo, el tamaño de la muestra se determinó por medio del uso de la formulación de población finita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p + q}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza del 95 %

N= Población de agentes de seguridad = 365

E= Nivel de error = 0.05

p=q= 0.5

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 365}{0.05^2 * (365 - 1) + 1.95^2 * 0.5 + 0.5} = 187$$

n= 187 agentes de seguridad

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El ámbito de estudio se situó en la empresa de seguridad V13 S.A.C la cual brinda servicios de seguridad a través de seguridad integral, vigilancia electrónica y consultores de seguridad y el periodo en el cual se desarrolló fue en el año 2021.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la de realizar encuestas, ya que es una herramienta rápida y eficiente compuesta por interrogantes concurrentes y secuenciales que se desarrollan en un grupo selecto de personas para poder comprobar su opinión sobre puntos específicos.

Asimismo, el instrumento a usar fue el cuestionario, ya que se determina la relación entre la rotación de personal y el rendimiento laboral, a través de los ítems estructurados para poder identificar los puntos críticos y aspectos relacionados a estas variables.

La escala de Likert es un método que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema y que ayuda a detectar el grado de conformidad.

4.5.1. Validez del instrumento

El instrumento que se usó en la investigación fue validado según los criterios y conocimiento de 6 expertos, los mismos que tienen amplio conocimiento sobre el tema de investigación.

4.5.2. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 20 agentes de seguridad y al realizar la prueba estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado de 0.892 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta.

Tabla 1.

Coefficiente de confiabilidad

RANGOS	MAGNITUD
0,81 a 1,00	Confiabilidad muy alta
0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
0,41 a 0,60	Confiabilidad moderada
0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Fuente. Elaboración propia

Figura 1.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,892	24

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

El instrumento para las variables rotación del personal y rendimiento laboral se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.892 dando como resultado un cuestionario de confiabilidad alta, ya que está entre los rangos de 0,81 a 1,00.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Se realizó un análisis estadístico inferencial mediante el cual se usó la regresión lineal múltiple para determinar el grado de relación de la variable 1 sobre la variable 2 y así validar las hipótesis planteadas.

Asimismo, para el procesamiento de la información se usó Microsoft Excel 2016 y el software estadístico SPSS versión 26, en el cual se obtuvo los resultados estadísticos mediante tablas y gráficos.

4.7. Aspectos éticos

Nuestro presente trabajo de investigación se ha realizado en base a los aspectos éticos señalados en el Código de Ética de la Universidad Nacional del Callao, se ha respetado la dignidad de las personas, la confiabilidad y la privacidad de quienes han participado en el desarrollo de nuestra investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 2.

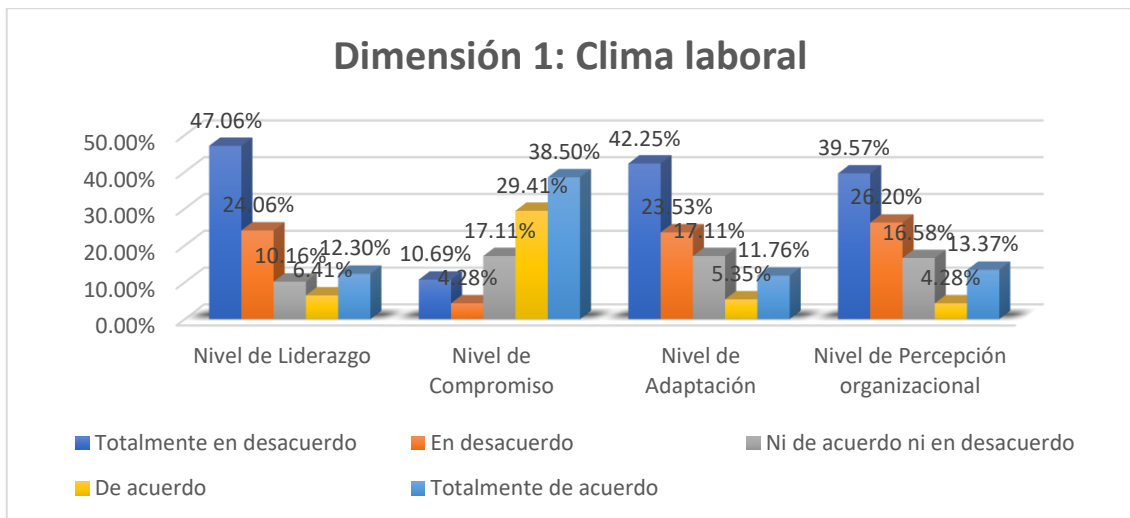
Frecuencia de datos de clima laboral

DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL								
	Nivel de Liderazgo		Nivel de Compromiso		Nivel de Adaptación		Nivel de Percepción organizacional	
Totalmente en desacuerdo	88	47.06%	20	10.69%	79	42.25%	74	39.57%
En desacuerdo	45	24.06%	8	4.28%	44	23.53%	49	26.20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	10.16%	32	17.11%	32	17.11%	31	16.58%
De acuerdo	12	6.41%	55	29.41%	10	5.35%	8	4.28%
Totalmente de acuerdo	23	12.30%	72	38.50%	22	11.76%	25	13.37%
Total	187	100%	187	100%	187	100%	187	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 2.

Porcentaje de datos de clima laboral



Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 47.06% está totalmente en desacuerdo con el nivel de liderazgo, el 38.50% está totalmente de acuerdo con el nivel de compromiso, el 42.25% está totalmente en desacuerdo con los cambios establecidos por la empresa y el 39.57% está totalmente en desacuerdo con los procedimientos establecidos por V13 S.A.C.

Tabla 3.

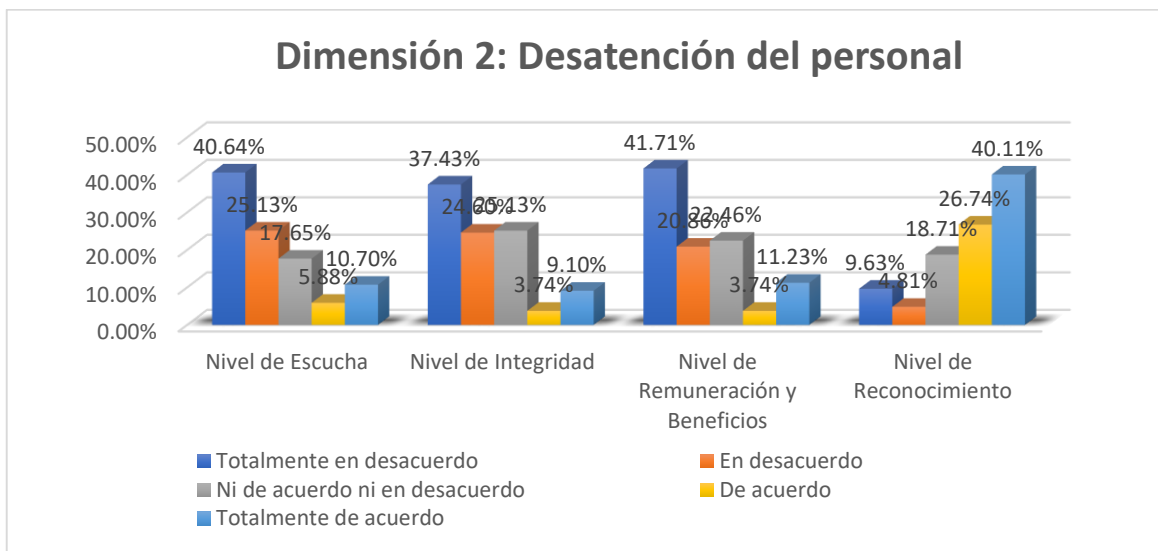
Frecuencia de datos de desatención del personal

DIMENSIÓN 2: DESATENCIÓN DEL PERSONAL								
	Nivel de Escucha		Nivel de Integridad		Nivel de Remuneración y Beneficios		Nivel de Reconocimiento	
Totalmente en desacuerdo	76	40.64%	70	37.43%	78	41.71%	18	9.63%
En desacuerdo	47	25.13%	46	24.60%	39	20.86%	9	4.81%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	17.65%	47	25.13%	42	22.46%	35	18.71%
De acuerdo	11	5.88%	7	3.74%	7	3.74%	50	26.74%
Totalmente de acuerdo	20	10.70%	17	9.10%	21	11.23%	75	40.11%
Total	187	100%	187	100%	187	100%	187	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 3.

Porcentaje de datos de desatención del personal



Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 40.64% está totalmente en desacuerdo con el nivel de escucha, el 37.43% está totalmente en desacuerdo con el nivel de integridad, el 41.71% está totalmente en desacuerdo con el nivel de remuneración y beneficios y el 40.11% está totalmente de acuerdo con el nivel de reconocimiento establecido por V13 S.A.C.

Tabla 4.

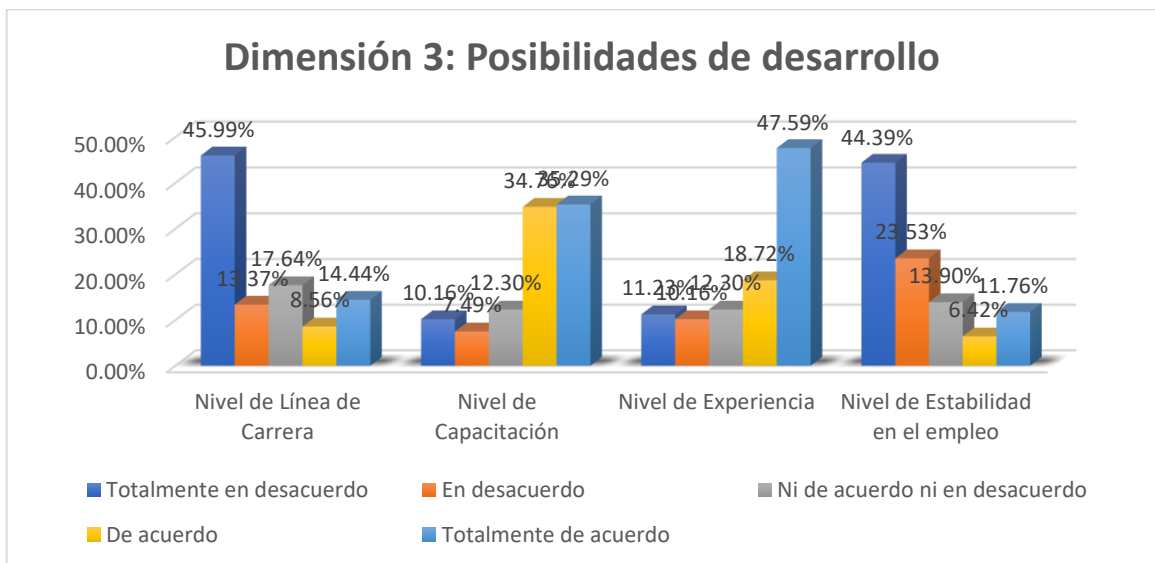
Frecuencia de datos de posibilidades de desarrollo

DIMENSIÓN 3: POSIBILIDADES DE DESARROLLO								
	Nivel de Línea de Carrera		Nivel de Capacitación		Nivel de Experiencia		Nivel de Estabilidad en el empleo	
Totalmente en desacuerdo	86	45.99%	19	10.16%	21	11.23%	83	44.39%
En desacuerdo	25	13.37%	14	7.49%	19	10.16%	44	23.53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	17.64%	23	12.30%	23	12.30%	26	13.90%
De acuerdo	16	8.56%	65	34.76%	35	18.72%	12	6.42%
Totalmente de acuerdo	27	14.44%	66	35.29%	89	47.59%	22	11.76%
Total	187	100%	187	100%	187	100%	187	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 4.

Porcentaje de datos de posibilidades de desarrollo



Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 45.99% está totalmente en desacuerdo con el nivel de línea de carrera, el 35.29% está totalmente de acuerdo con el nivel de capacitación, el 47.59% está totalmente de acuerdo con el nivel de experiencia y el 44.39% está totalmente en desacuerdo con el nivel de estabilidad en el empleo establecido por V13 S.A.C.

Tabla 5.

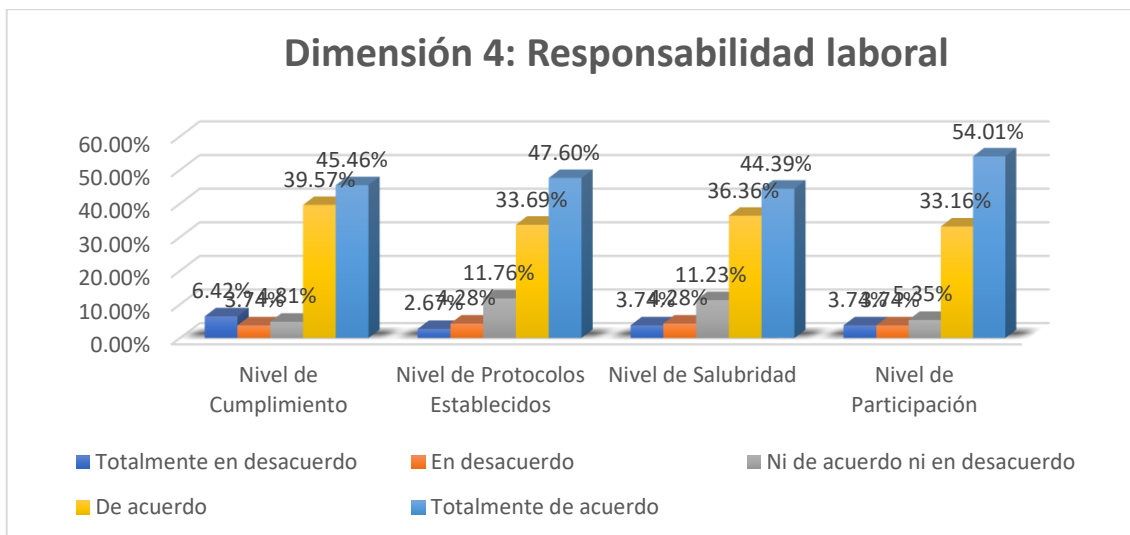
Frecuencia de datos de responsabilidad laboral

DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD LABORAL								
	Nivel de Cumplimiento		Nivel de Protocolos Establecidos		Nivel de Salubridad		Nivel de Participación	
Totalmente en desacuerdo	12	6.42%	5	2.67%	7	3.74%	7	3.74%
En desacuerdo	7	3.74%	8	4.28%	8	4.28%	7	3.74%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	4.81%	22	11.76%	21	11.23%	10	5.35%
De acuerdo	74	39.57%	63	33.69%	68	36.36%	62	33.16%
Totalmente de acuerdo	85	45.46%	89	47.60%	83	44.39%	101	54.01%
Total	187	100%	187	100%	187	100%	187	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 5.

Porcentaje de datos de responsabilidad laboral



Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 45.46% está totalmente de acuerdo con el nivel de cumplimiento, el 47.60% está totalmente de acuerdo con el nivel de protocolos establecidos, el 44.39% está totalmente de acuerdo con el nivel de experiencia y el 54.01% está totalmente de acuerdo con el nivel de participación en V13 S.A.C.

Tabla 6.

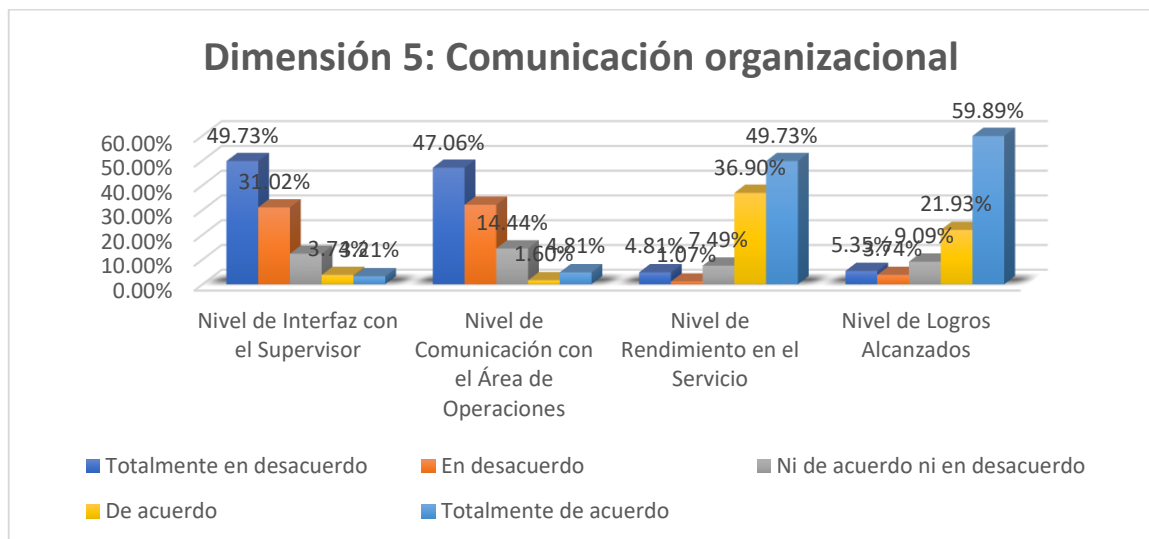
Frecuencia de datos de comunicación organizacional

DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
	Nivel de Interfaz con el Supervisor		Nivel de Comunicación con el área de operaciones		Nivel de Rendimiento en el Servicio		Nivel de Logros Alcanzados	
Totalmente en desacuerdo	93	49.73%	88	47.06%	9	4.81%	10	5.35%
En desacuerdo	58	31.02%	60	32.09%	2	1.07%	7	3.74%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	12.30%	27	14.44%	14	7.49%	17	9.09%
De acuerdo	7	3.74%	3	1.60%	69	36.90%	41	21.93%
Totalmente de acuerdo	6	3.21%	9	4.81%	93	49.73%	112	59.89%
Total	187	100%	187	100%	187	100%	187	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 6.

Porcentaje de datos de comunicación organizacional



Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 49.73% está totalmente en desacuerdo con el nivel de interfaz con el supervisor, el 47.06% está totalmente en desacuerdo con el nivel de comunicación con el área de operaciones, el 49.73% está totalmente de acuerdo con el nivel de rendimiento en el servicio y el 59.89% está totalmente de acuerdo con el nivel de logros alcanzados en V13 S.A.C.

Tabla 7.

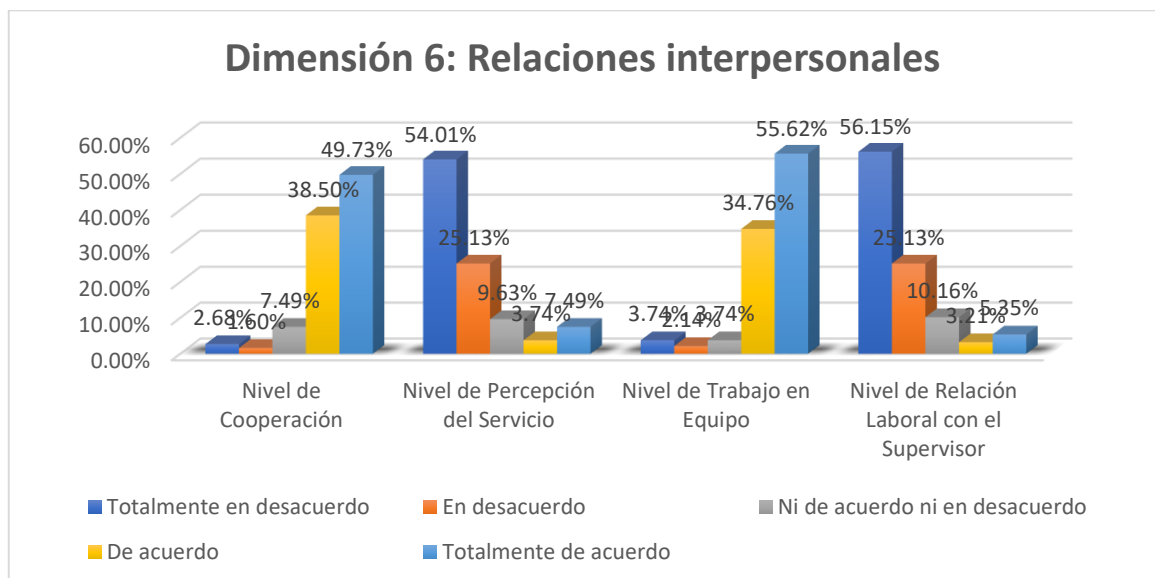
Frecuencia de datos de relaciones interpersonales

DIMENSIÓN 6: RELACIONES INTERPERSONALES								
	Nivel de Cooperación		Nivel de Percepción del Servicio		Nivel de Trabajo en Equipo		Nivel de Relación Laboral con el Supervisor	
Totalmente en desacuerdo	5	2.68%	101	54.01%	7	3.74%	105	56.15%
En desacuerdo	3	1.60%	47	25.13%	4	2.14%	47	25.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	7.49%	18	9.63%	7	3.74%	19	10.16%
De acuerdo	72	38.50%	7	3.74%	65	34.76%	6	3.21%
Totalmente de acuerdo	93	49.73%	14	7.49%	104	55.62%	10	5.35%
Total	187	100%	187	100%	187	100%	187	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 7.

Porcentaje de datos de relaciones interpersonales



Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 49.73% está totalmente de acuerdo con el nivel de cooperación, el 54.01% está totalmente en desacuerdo con el nivel de percepción del servicio, el 55.62% está totalmente de acuerdo con el nivel de trabajo en equipo y el 56.15% está totalmente en desacuerdo con el nivel de relación laboral con el supervisor en V13 S.A.C.

5.2. Resultados inferenciales

Para probar la hipótesis general y las hipótesis específicas de acuerdo con los objetivos trazados, se empleó la prueba de normalidad:

Tabla 8.
Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ROTACIÓN DEL PERSONAL	,169	187	,000	,889	187	,000
RENDIMIENTO LABORAL	,174	187	,000	,826	187	,000

Fuente. Elaboración propia

Tras observar los datos de la tabla 8 y dado que la muestra es mayor a 50 (n=187) se tendrá en consideración la prueba de Kolmogórov-Smirnov, así mismo se observa que las variables no siguen una distribución normal, ya que el p-valor es < alfa (0,05), a partir de ello se empleará la prueba de rho de Spearman para medir las correlaciones de las variables.

5.2.1. Prueba de hipótesis general de la investigación

H_a: La rotación del personal está significativamente relacionada con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

H_o: La rotación del personal no está significativamente relacionada con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

Tabla 9.*Prueba de hipótesis general*

		Correlaciones		
			ROTACIÓN DEL PERSONAL	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	ROTACIÓN DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	187	187
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	187	187

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

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 9 se observa que el resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0,747 y de acuerdo con la estimación de la correlación de Spearman existe una correlación buena. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, sí existe una relación buena entre la rotación del personal y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

5.2.2. Prueba de hipótesis específicas de la investigación

HE1_a: El clima laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE1_o: El clima laboral no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

Tabla 10.

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			CLIMA LABORAL	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	187	187
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	187	187

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

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10 se observa que el resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0,644 y de acuerdo con la estimación de la correlación de Spearman existe una correlación buena. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, sí existe una relación buena entre el clima laboral y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE2a: La desatención del personal se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE2o: La desatención del personal no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

Tabla 11.*Prueba de hipótesis específica 2*

		Correlaciones		
			DESATENCIÓN DEL PERSONAL	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	DESATENCIÓN DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	187	187
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	187	187

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

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que el resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0,657 y de acuerdo con la estimación de la correlación de Spearman existe una correlación buena. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, sí existe una relación buena entre la desatención del personal y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE3a: Las posibilidades de desarrollo se relacionan significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

HE3o: Las posibilidades de desarrollo no se relacionan significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

Tabla 12.*Prueba de hipótesis específica 3*

Correlaciones				
			POSIBILIDADES DE DESARROLLO	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	POSIBILIDADES DE DESARROLLO	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	187	187
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	187	187

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

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que el resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0,687 y de acuerdo con la estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación buena. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, sí existe una relación buena entre las posibilidades de desarrollo y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

El resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0.747 y de acuerdo con la estimación existe una correlación buena entre la variable rotación del personal y rendimiento laboral. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0.05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, la rotación del personal está significativamente relacionada con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C. En tal sentido, se demuestra que al mejorar los factores de la rotación del personal: clima laboral, desatención del personal y posibilidades de desarrollo los agentes de seguridad se sentirán motivados y tendrán un mejor rendimiento laboral que favorecerá a V13 S.A.C.

El resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0.644 y de acuerdo con la estimación existe una correlación buena entre el clima laboral y el rendimiento laboral. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0.05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, el clima laboral está significativamente relacionado con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C. Los agentes de seguridad están comprometidos con el servicio que realizan, demostrando responsabilidad en sus funciones, por otro lado, no están de acuerdo con la capacidad de liderazgo que les brinda sus supervisores, estos no cuentan con adecuados perfiles para ser líderes, asimismo, los agentes de seguridad

no se sienten conformes con los nuevos procedimientos de la empresa V13. Al no contar con líderes dentro del área de operaciones que puedan guiar a los agentes de seguridad es por lo que tampoco se cuenta con un nivel alto de adaptación al cambio en la empresa de seguridad V13 S.A.C.

El resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0.657 y de acuerdo con la estimación existe una correlación buena entre la desatención del personal y el rendimiento laboral. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0.05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, la desatención del personal está significativamente relacionada con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C. Los agentes de seguridad se sienten cómodos que la empresa de seguridad V13 S.A.C muestre interés por la integridad y valores éticos en sus colaboradores, pero se encuentran insatisfechos al no contar con una remuneración que cubra sus necesidades para la movilidad y refrigerio, igualmente al no contar con un buen nivel de escucha y apoyo para la solución de los posibles problemas que se les presenta, todo ello interfiere en el rendimiento de sus labores.

El resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman es 0.687 y de acuerdo con la estimación existe una correlación buena entre las posibilidades de desarrollo y el rendimiento laboral. El nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0.05 como resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, las posibilidades de desarrollo están significativamente relacionadas con el

rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C. Los agentes de seguridad no cuentan con oportunidades para seguir creciendo profesionalmente en la empresa de seguridad V13 S.A.C provocando la fuga del talento, encontrándose parcialmente de acuerdo con las capacitaciones y charlas brindadas no sienten conformidad de que la empresa de seguridad V13 S.A.C les brinde estabilidad en el puesto.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Torres, D. (2020) en su investigación titulada “Rotación del personal y su incidencia en el Desempeño del Talento Humano en la ATM Centro Guayas - EP”, concluyó que los cambios constantes en una organización inciden en el desempeño laboral, por lo cual considera que un buen programa de beneficios no monetarios reduce la rotación de personal e incrementan el desempeño laboral y el fortalecimiento del compromiso de los colaboradores. Asimismo, Rubio, J. & Villagrán, D. (2017) , en la tesis titulada “La Rotación del Personal y su Incidencia en el Desempeño del Talento Humano en la Corporación Fiales” concluyó que la rotación del personal influye de manera directa en el desempeño laboral, el índice de rotación aumentó debido a la falta de incentivos, horarios no flexibles, inadecuado ambiente de trabajo, entre otros, lo que corrobora que estos factores contribuyen en disminuir el desempeño laboral de los trabajadores de la organización.

VII. CONCLUSIONES

Primera: Los hallazgos encontrados en la prueba Rho de Spearman para la relación entre la rotación del personal y el rendimiento laboral, resultó $r_s = ,747$ y $p = .000 < 0.05$, por ende, se acepta la hipótesis planteada, concluyendo que existe evidencia que es a favor de la hipótesis general, por lo tanto, la rotación del personal se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021. En tal sentido, se demuestra que al mejorar los factores de la rotación del personal: clima laboral, desatención del personal y posibilidades de desarrollo los agentes de seguridad se sentirán motivados y tendrán un mejor rendimiento laboral que favorecerá a V13 S.A.C.

Segunda: Al haberse evaluado la primera hipótesis específica con la prueba Rho de Spearman para la relación entre el clima laboral y el rendimiento laboral, resultó $r_s = ,644$ $p = .000 < 0.05$, por ende, se acepta la hipótesis planteada, concluyendo que existe evidencia que es a favor de la primera hipótesis específica, por lo tanto, el clima laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021. Los agentes de seguridad están comprometidos con el servicio que realizan, demostrando responsabilidad en sus funciones, por otro lado, no están de acuerdo con la capacidad de liderazgo que les brinda sus supervisores, estos no cuentan con adecuados perfiles para ser líderes, asimismo, los agentes de seguridad no se sienten conformes con los nuevos procedimientos de la empresa V13. Al no contar con líderes dentro del área de operaciones que puedan guiar a los agentes de seguridad, es por lo que tampoco se cuenta con un nivel alto de adaptación al cambio en la empresa de seguridad V13 S.A.C.

Tercera: Al haberse evaluado la segunda hipótesis específica con la Prueba Rho de Spearman para la relación entre la desatención del personal y el Rendimiento Laboral, resultó $r_s = ,657$ $p = .000 < 0.05$, por ende, se acepta la hipótesis planteada, concluyendo que existe evidencia que es a favor de la tercera hipótesis específica, por lo tanto, la desatención del personal se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021. Los agentes de seguridad se sienten cómodos que la empresa de seguridad V13 S.A.C muestre interés por la integridad y valores éticos en sus colaboradores, pero se encuentran insatisfechos al no contar con una remuneración que cubra sus necesidades para la movilidad y refrigerio, igualmente al no contar con un buen nivel de escucha y apoyo para la solución de los posibles problemas que se les presenta, todo ello interfiere en el rendimiento de sus labores.

Cuarta: Al haberse evaluado la tercera hipótesis específica con la Prueba Rho Spearman, para la relación entre las posibilidades de desarrollo y el rendimiento laboral, resultó $r_s = ,687$ $p = .000 < 0.05$, se acepta la hipótesis planteada, concluyendo que existe evidencia que es a favor de la cuarta hipótesis específica, por lo tanto, las posibilidades de desarrollo se relacionan significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021. Los agentes de seguridad no cuentan con oportunidades para seguir creciendo profesionalmente en la empresa de seguridad V13 S.A.C provocando la fuga del talento, encontrándose parcialmente de acuerdo con las capacitaciones y charlas brindadas no sienten conformidad de que la empresa de seguridad V13 S.A.C les brinde estabilidad en el puesto.

VIII. RECOMENDACIONES

Primera: Los líderes de la empresa de seguridad V13 S.A.C deben implementar esfuerzos conscientes para mejorar la percepción del agente de seguridad con respecto al clima laboral, en brindar buen soporte y posibilidades de desarrollo que son factores significativos en la rotación de personal y que se relacionan con el rendimiento laboral.

Segunda: El área de recursos humanos debe establecer un mejor perfil para el puesto de supervisor, a efectos de contar con el personal con perfiles profiotécnicos capaces de realizar con eficiencia la importante labor de supervisor de agentes de seguridad. Hecho esto, medir el rendimiento de los supervisores por medio del método de medición del responsable. Por otro lado, el área de operaciones debe fomentar el liderazgo e incluir inducciones constantes para optimizar la gestión de asistencia y una eficiente adaptación en los procesos de trabajo contribuyendo en la mejora del clima laboral.

Tercera: La empresa V13 S.A.C debe implementar nuevas tecnologías y estrategias para escuchar, entender y responder a los agentes de seguridad y brindar un soporte monetario que incluya movilidad y refrigerio para que se incremente el sentido de pertenencia con la empresa.

Cuarta: La empresa V13 S.A.C debe establecer convenios educativos con entidades relacionadas a las labores de seguridad, promover programas permanentes de capacitación constante, formación y entrenamiento de los agentes para mejorar el rendimiento laboral y la estabilidad laboral en el puesto de trabajo.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeda, C. (2017). *La rotación del personal: todo lo que debes saber sobre ella*.

Obtenido de Talentclue: <http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>

Amador, S. A. (2016). *Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional*. México: Editorial Universitaria UANL.

Arias, G. F. (2014). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Editorial Trillas.

Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Cd. de México: Grupo Editorial Patria.

Bizneo Solutions S.L. (01 de Diciembre de 2020). *Bizneo HR*. Obtenido de Bizneo HR: <https://www.bizneo.com/blog/rendimiento-laboral/>

Bordas, M. M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.

Cattaneo, G. (2019). *El costo real de la rotación de personal y cómo reducirla*. Obtenido de Guido Cattaneo Coaching Empresarial Global: <https://guidocattaneo.com/rotacion-de-personal/>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de la organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Cifuentes, C. T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la toración de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile.

- Costales, F. (2009). Teorías contemporáneas sobre rendimiento laboral individual. *Psicología y organización revista de la Universidad de Azuay*, 121-147.
- Dubrin, A. J. (2018). *Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo*. México D.F: Pearson Educación.
- Ferrer, H. J. (2020). Relación entre rotación de personal y rendimiento laboral en los auxiliares de Almacén de APM Terminals, Lima 2020. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Franco, M. M., Maldonado, L. L., Trigueros, G. J., & Valencia, S. M. (2019). Propuesta de mejora para la gestión de la rotación en la fuerza laboral operaria de una empresa del sector logístico. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.
- Gamero, J., & Pérez, J. (2020). *Perú > Impacto de la COVID-19*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Guerra, R. S., & Gálvez, Q. N. (2020). Estrategias de retención de talento y la rotación de personal en la empresa Serlitec S.A.C., Lima 2019. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú.

- Guevara, F. K., & Guevara, F. N. (2020). Rotación de Personal y su Relación con La Satisfacción del Cliente en Financiera Crediscotia Jaén – 2019. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Macario, D. P. (2018). Rotación de personal y clima organizacional. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Meza, A. (2019). *Rotación de personal: cinco tips para reducirla*. Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/rotacion-de-personal-cinco-tips-para-reducirla/>
- Mina, B. M. (2019). Estudio de rotación de personal en una empresa del sector alimentos y bebidas. Santiago de Cali , Colombia: Universidad Autónoma de Occidente.
- Ministerio de Salud y de protección social de Colombia. (14 de Noviembre de 2013). *Riesgos profesionales*. Obtenido de Riesgos profesionales: <https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=57&ContentTypeId=0x0100B5A58125280A70438C125863FF136F22>
- Motowidlo, S. J. (2003). *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. New York: Job performance.
- Parella, S. S., & Martins, F. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas-Venezuela: Fedupel.
- Rubio, S. J., & Villagrán, T. D. (2017). La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Torres, R. D. (2020). Rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la ATM Centro Guayanas-EP. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Trelles, T. E. (2019). Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones de un Call Center del Distrito de El Agustino, 2018. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD V13 S.A.C, LIMA 2021"					
AUTORAS: AURES GARCIA ANGELA DEL ROSARIO, MAMANI ROJAS ANABEL ROCIO, RETAMOZO GOYTIZOLO MARYORI KRISTHEL					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES-DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><u>Problema General:</u> ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar la relación que existe entre la rotación del personal y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> La rotación del personal está significativamente relacionada con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p>	<p>Variable 1 = Rotación del Personal</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1 = Clima laboral</p> <p>X2 = Desatención del personal</p> <p>X3 = Posibilidades de desarrollo</p>	<p>X1.1 Nivel de liderazgo X1.2 Nivel de compromiso X1.3 Nivel de adaptación X1.4 Nivel de percepción organizacional</p> <p>X2.1 Nivel de escucha X2.2 Nivel de integridad X2.3 Nivel de remuneración y beneficios X2.4 Nivel de reconocimiento</p> <p>X3.1 Nivel de plan de carrera X3.2 Nivel de capacitación X3.3 Nivel de experiencia X3.4 Nivel de estabilidad en el empleo</p>	<p>TIPO: Aplicada</p> <p>INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: Correlacional – corte transversal</p>
<p><u>Problemas Específicos:</u></p> <p>PE1: ¿De qué forma se relaciona el clima laboral con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?</p> <p>PE2: ¿De qué modo se relaciona la desatención del personal con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?</p> <p>PE3: ¿De qué manera se relaciona las posibilidades de desarrollo con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021?</p>	<p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>OE1: Establecer de qué forma el clima laboral se relaciona con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p> <p>OE2: Determinar de qué modo se relaciona la desatención del personal con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p> <p>OE3: Analizar de qué manera se relaciona las posibilidades de desarrollo con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p>	<p><u>Hipótesis Específicas:</u></p> <p>HE1: El clima laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p> <p>HE2: La desatención del personal se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p> <p>HE3: Las posibilidades de desarrollo se relacionan significativamente con el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C, Lima 2021.</p>	<p>Variable 2 = Rendimiento Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1 = Responsabilidad laboral</p> <p>Y2 = Comunicación organizacional</p> <p>Y3 = Relaciones interpersonales</p>	<p>Y1.1 Nivel de cumplimiento Y1.2 Nivel de protocolos establecidos Y1.3 Nivel de salubridad Y1.4 Nivel de participación</p> <p>Y2.1 Nivel de interfaz con el supervisor Y2.2 Nivel de comunicación con el área de operaciones Y2.3 Nivel de rendimiento en el servicio Y2.4 Nivel de logros alcanzados</p> <p>Y3.1 Nivel de cooperación Y3.2 Nivel de percepción del servicio Y3.3 Nivel de trabajo en equipo Y3.4 Nivel de relación laboral con el supervisor</p>	<p>POBLACIÓN: 365 agentes de seguridad de la empresa V13 S.A.C</p> <p>MUESTRA: 187 agentes de seguridad de la empresa V13 S.A.C</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario según escala de Likert</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Escala de Likert

Dirigido a: Agentes de seguridad de la empresa V13 S.A.C.

Objetivo: Recoger información sobre la rotación del personal y rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C.

Indicaciones: Para responder el cuestionario se deben tener en cuenta los siguientes valores:

N.º	LEYENDA
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Marcar con una (X) en las respuestas según los criterios de evaluación:

ITEMS	RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: ROTACIÓN DEL PERSONAL					
DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL					
1. El supervisor te ayuda a solucionar incidencias en tu unidad de trabajo.					
2. Te sientes comprometido a realizar un trabajo de calidad.					
3. Te sientes conforme con los cambios establecidos por la empresa V13 S.A.C.					
4. Te sientes cómodo con los procedimientos establecidos por la empresa V13 S.A.C.					
DIMENSIÓN 2: DESATENCIÓN DEL PERSONAL					
5. V13 S.A.C. toma en cuenta tu opinión para solucionar tus problemas laborales.					
6. V13 S.A.C. muestra interés por la integridad y valores éticos en sus colaboradores.					
7. V13 S.A.C. cubre necesidades como movilidad y refrigerio, etc. por periodos estables.					
8. V13 S.A.C. reconoce mi esfuerzo otorgando retribuciones.					
DIMENSIÓN 3: POSIBILIDADES DE DESARROLLO					
9. Tengo oportunidades para crecer profesionalmente en V13 S.A.C.					
10. V13 S.A.C. Ofrece nuevas herramientas para la mejora de servicios que presta como capacitaciones, charlas informativas, etc.					
11. Tu experiencia laboral contribuye para desarrollar tus funciones adecuadamente en tu lugar de trabajo.					
12. V13 S.A.C. te ofrece estabilidad laboral en tu puesto de trabajo.					

ITEMS	RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL					
DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD LABORAL					
13. Considera que actualmente cumple a cabalidad con todas las actividades que el puesto y su servicio requiere.					
14. V13 S.A.C. facilita los recursos necesarios para poner en práctica los protocolos establecidos por la emergencia sanitaria que estamos viviendo.					
15. Se siente protegido por la empresa en cuanto al cuidado de su salud.					
16. Cuenta con un alto potencial de participación y voluntad de trabajo para la prestación de su servicio.					
DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
17. El supervisor considera su opinión y criterio antes de darle una orden o indicarle alguna actividad inesperada.					
18. La comunicación con el área de operaciones es constante en cuanto a la cobertura.					
19. Usted informa de una manera clara y comprensible un incidente suscitado.					
20. Sus logros alcanzados son óptimos y están en relación con todas las oportunidades que la empresa le ofrece.					
DIMENSIÓN 6: RELACIONES INTERPERSONALES					
21. V13 S.A.C. promueve la cooperación entre sus compañeros.					
22. La unidad donde presta su servicio está satisfecha con su trabajo					
23. V13 S.A.C. promueve la motivación del trabajo en equipo					
24. El supervisor motiva a establecer una buena relación laboral y personal, con actitud positiva.					

Gracias por su colaboración...

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Datos generales:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
Mg. Vereau Jave, Jessica del Rosario	Directora de la escuela de Psicología Humana - Universidad Alas Peruanas	Cuestionario de rotación del personal y rendimiento laboral.	Angela del Rosario Aures Garcia Anabel Rocio Mamani Ayguipa Maryori Kristhel Retamozo Goytizolo
Título del proyecto de tesis: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD V13 S.A.C., LIMA 2021"			

Aspectos de validación:


Coloque una (x) debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente

	CRITERIOS	DEFICIENTE					REGULAR					BUENA					MUY BUENA					EXCELENTE					SUB TOTAL
		00-20%					21-40%					41-60%					61-80%					81-100%					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X				85					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																	X				80					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		X			84					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																	X				80					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en claridad y calidad.																		X			84					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables con determinados sujetos y contexto.																			X		90					
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																	X				80					
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X			85					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de diagnóstico																		X			85					
PROMEDIO																						84					

Opinión de aplicabilidad:

Procede su aplicación
Procede su aplicación previo levantamiento de observaciones
No procede su aplicación

X

02-02-2022	09382319		999317893
Fecha	D.N.I.	Firma	Celular

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Datos generales:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
Mg. Astete Lavado, Edmundo Gonzalo	Docente - Universidad Tecnológica del Perú	Cuestionario de rotación del personal y rendimiento laboral.	Angela del Rosario Aures Garcia Anabel Rocio Mamani Ayquipa Maryori Kristhel Retamozo Goytizolo
Título del proyecto de tesis: "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD V13 S.A.C., LIMA 2021"			

Aspectos de validación:


Coloque una (x) debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente

	CRITERIOS	DEFICIENTE					REGULAR					BUENA					MUY BUENA					EXCELENTE					SUB TOTAL
		00-20%					21-40%					41-60%					61-80%					81-100%					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	95					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																		X			85					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																	X				80					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																	X				80					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en claridad y calidad.																				X	96					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre ambas variables con determinados sujetos y contexto.																		X			85					
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																		X			89					
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	97					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de diagnóstico																	X				85					
PROMEDIO																						88					

Opinión de aplicabilidad:

Procede su aplicación
Procede su aplicación previo levantamiento de observaciones
No procede su aplicación

X

02-02-2022	40784766		959168648
Fecha	D.N.I.	Firma	Celular

Dada la conformidad otorgada por los expertos, se obtuvo la validez de 83.8%, correspondiéndose una valoración de muy alta al cuestionario de rotación del personal y rendimiento laboral a nivel general y por indicadores: claridad 90%, objetividad 85.4%, actualidad 88%, organización 85%, suficiencia 92.2%, intencionalidad 89.4%, consistencia 85.8%, coherencia 91.8% y metodología 88.6%, como se muestra a continuación:

Figura 8.

Validez por opinión de expertos al cuestionario de rotación del personal y rendimiento laboral

Indicadores	Experto 1 %	Experto 2 %	Experto 3 %	Experto 4 %	Experto 5 %	Promedio %
Claridad	95	85	85	90	95	90
Objetividad	97	80	80	85	85	85.4
Actualidad	97	84	84	95	80	88
Organización	96	85	80	84	80	85
Suficiencia	96	90	84	95	96	92.2
Intencionalidad	94	89	90	89	85	89.4
Consistencia	90	80	80	90	89	85.8
Coherencia	97	95	85	85	97	91.8
Metodología	93	90	85	90	85	88.6
TOTAL	95	86	84	89	88	88.4

Fuente. Elaboración propia

Anexo 4. Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5
2	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5
3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4
4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
7	4	1	4	4	3	5	5	2	5	1	1	5	1	5	5	3	1	2	1	2	5	5	1	4
8	5	1	4	4	3	5	5	2	5	1	1	5	1	5	5	3	1	2	1	2	5	5	1	4
9	5	1	4	4	3	5	5	1	4	1	2	5	1	5	5	3	1	2	1	2	5	5	1	4
10	4	1	4	4	3	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	3	1	2	1	2	5	5	1	4
11	5	1	5	5	3	3	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	4	5	2	5	2
12	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3
13	3	3	3	3	3	3	5	1	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3
16	4	3	3	3	3	3	4	2	5	3	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
17	5	1	5	5	4	5	5	2	4	2	2	4	2	2	2	4	1	2	4	3	4	1	5	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
18	4	2	3	5	5	5	5	3	4	2	2	4	3	3	3	3	1	1	5	5	4	2	4	2
19	4	3	5	5	4	4	5	2	5	2	2	4	2	5	4	5	2	2	4	3	3	1	5	1
20	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	5	5	4	2	4	2
21	5	1	5	5	5	5	5	3	5	2	2	3	3	3	3	3	1	1	5	5	4	2	4	2
22	4	2	3	5	5	5	5	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	5	5	4	2	4	2
23	2	2	5	2	4	3	5	1	5	1	1	5	1	4	4	5	1	2	5	4	5	1	4	2
24	5	1	2	5	5	5	5	1	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	1	4	2	4	5
25	5	2	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	1	4	2	4	5
26	5	2	4	5	4	4	5	3	3	1	3	3	4	5	4	5	3	3	4	1	4	2	4	5
27	5	1	3	5	1	2	2	4	3	1	3	3	4	5	4	5	3	3	4	1	4	2	4	5
28	4	3	3	2	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	1	1	5	5	1	1	1	2	5	2
29	4	2	4	4	5	5	5	1	3	3	4	1	4	4	4	4	3	2	5	4	5	1	5	2
30	5	3	3	3	1	1	2	4	1	4	1	2	4	5	5	5	2	3	4	5	4	5	4	5
31	5	4	5	2	1	1	2	4	1	4	1	2	4	5	5	5	2	3	4	5	4	5	4	5
32	5	1	5	5	3	3	3	3	5	4	1	2	4	5	5	5	2	3	4	5	4	5	4	5
33	5	3	3	3	1	1	2	4	5	4	1	2	4	5	5	5	2	3	4	5	4	5	4	5
34	3	1	5	3	1	1	3	4	1	1	4	2	4	4	4	5	1	2	5	3	5	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	5	5	4	5	5	3	1	4	5	4	2	5	1
36	5	1	5	5	5	3	3	3	5	5	5	1	4	5	4	4	2	2	4	5	4	1	5	1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
37	5	1	5	1	4	3	3	3	5	2	4	5	4	5	4	2	2	2	4	5	4	1	4	1
38	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	1	5	5	1
39	2	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	1	1	4	4	4	1	4	2
40	2	4	2	1	3	3	3	3	5	4	1	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	1
41	1	1	5	1	3	3	3	1	5	3	3	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4	3	5	2
42	2	4	5	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5	4	4	1	1	1	4	4	4	5	4	2
43	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2
44	1	4	5	5	3	3	3	1	4	2	2	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	3	5	2
45	1	4	5	1	3	3	3	4	1	2	2	4	2	2	2	2	4	1	5	4	5	2	5	2
46	5	5	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	1	4	4	4	3	2	4	5	4	1	4	1
47	3	4	1	1	5	3	5	3	1	4	3	3	5	3	4	5	4	1	5	5	5	1	3	1
48	3	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	1	5	5	5	1	3	1
49	2	4	1	1	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	2	3	5	4	5	1	4	2
50	2	5	3	1	5	3	3	3	4	2	2	4	1	4	5	4	1	3	3	5	3	2	4	1
51	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	4	1	4	5	2	1	4	5	4	4	4	1
52	5	1	5	5	5	5	5	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2
53	2	5	2	5	3	3	3	3	2	5	4	2	4	5	4	4	1	5	4	5	4	1	4	1
54	2	4	5	2	3	3	3	3	2	5	4	4	5	2	5	4	2	1	4	5	4	2	4	1
55	2	5	2	2	5	1	2	1	5	5	4	2	5	4	4	5	1	2	3	4	4	1	4	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
56	2	4	1	1	3	3	3	3	1	4	1	2	4	5	3	5	2	5	5	4	5	1	4	2
57	1	3	2	1	5	5	3	3	1	4	5	1	4	4	5	4	1	2	4	4	4	1	5	2
58	2	5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	1
59	1	4	2	2	4	4	4	2	3	1	1	5	4	4	5	5	4	2	4	2	4	1	5	1
60	1	5	1	1	1	1	1	5	4	2	2	4	2	2	2	5	1	1	5	5	5	1	5	1
61	1	4	3	2	5	2	1	5	2	4	5	1	5	4	4	5	1	1	3	4	3	2	5	2
62	1	5	1	5	4	1	3	5	5	4	1	5	5	5	4	4	3	2	5	4	5	3	5	2
63	2	4	1	2	4	2	1	4	3	4	4	2	4	5	2	4	1	1	5	5	5	2	4	1
64	2	5	2	1	2	3	2	5	2	4	2	2	5	5	4	4	1	1	4	5	2	1	3	1
65	1	5	1	5	1	2	1	5	3	1	1	1	5	5	5	4	2	2	5	4	5	2	5	2
66	2	4	2	2	1	2	1	4	1	4	4	2	4	5	2	5	2	1	4	5	4	4	4	1
67	1	5	2	1	1	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	1	1	3
68	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5	1	5	1
69	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	1	1	5	5	1
70	2	4	2	1	2	2	1	4	3	4	4	2	4	5	4	4	2	2	4	5	4	1	4	1
71	2	5	1	2	2	1	2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	2	2	5	5	5	1	4	1
72	1	4	1	2	2	1	2	5	3	4	5	1	4	4	4	4	1	1	5	5	5	2	5	1
73	1	4	1	1	2	2	3	5	1	4	5	1	5	4	1	4	1	2	5	1	5	1	5	3
74	1	5	5	1	5	1	1	4	3	4	5	1	4	4	5	4	2	1	4	3	4	3	5	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
75	1	3	2	2	1	3	1	4	1	1	5	1	4	4	3	5	2	2	4	4	4	1	5	2
76	2	5	1	5	1	2	2	4	5	4	4	5	4	3	4	5	2	2	5	5	5	1	4	1
77	1	5	1	5	2	5	3	5	2	4	5	1	5	5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2
78	1	4	2	1	2	1	2	5	1	4	2	1	5	4	5	4	2	2	4	3	4	1	5	3
79	2	1	2	2	1	1	1	1	2	4	4	2	5	4	5	2	1	1	4	4	4	2	4	2
80	2	4	1	5	1	1	1	5	4	5	4	2	5	3	4	5	1	2	5	5	5	2	4	1
81	1	4	2	1	2	3	2	5	2	1	5	1	5	4	5	4	3	2	4	5	4	1	5	1
82	1	5	1	2	2	1	1	4	1	4	2	1	4	4	4	4	2	2	5	4	5	3	5	2
83	5	5	5	2	2	2	3	5	5	4	5	1	5	5	4	4	3	2	5	4	4	3	5	2
84	3	3	3	3	2	1	1	4	1	5	5	1	4	3	3	4	1	1	4	4	4	1	5	2
85	1	4	3	1	1	1	3	5	2	5	5	1	5	4	1	5	1	1	3	5	3	3	5	1
86	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	1	5	2
87	1	4	1	1	2	3	1	4	2	5	1	1	4	4	5	4	2	2	5	4	5	2	2	2
88	5	3	1	2	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	3	4	2	1	5	5	5	4	5	1
89	1	4	3	2	1	2	1	5	3	3	3	3	5	4	4	5	1	3	3	5	3	5	5	1
90	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
91	1	3	1	1	2	3	1	5	3	5	2	1	5	3	5	4	1	3	5	5	5	2	5	1
92	1	4	1	3	2	3	1	4	3	5	1	1	4	5	3	4	2	1	5	4	5	1	5	2
93	1	4	1	1	3	3	1	5	3	3	3	3	5	3	4	4	1	2	5	3	5	1	5	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
94	1	4	2	3	2	2	4	5	2	4	5	1	5	5	4	4	1	1	4	5	4	2	5	1
95	2	4	2	2	2	3	3	3	1	5	4	2	4	4	4	4	2	1	4	5	4	1	4	1
96	3	3	3	2	1	2	2	4	1	5	5	1	4	4	5	5	1	1	4	3	4	3	5	3
97	1	5	2	2	2	2	1	3	3	4	3	3	5	5	3	4	1	1	4	3	4	1	5	3
98	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	1	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	5	2
99	2	5	2	2	3	3	2	4	1	5	4	2	4	4	4	5	1	3	4	5	4	2	4	1
100	2	5	3	3	1	1	1	5	2	5	4	2	5	4	4	5	1	3	3	5	3	1	4	1
101	2	5	2	2	1	2	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	1	4	5	4	1	4	1
102	2	3	3	3	1	3	3	3	2	4	4	2	5	5	5	5	2	3	4	5	4	2	4	1
103	1	4	2	2	2	2	2	5	1	4	5	1	5	4	5	4	2	2	4	5	4	2	3	1
104	1	5	1	2	2	2	3	5	2	4	5	1	5	5	3	4	3	2	5	4	5	1	5	2
105	2	3	1	2	1	3	1	5	1	5	4	2	5	3	4	5	3	2	5	5	5	1	4	1
106	2	5	1	2	1	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	5	1	1	5	5	5	2	4	1
107	2	4	1	3	2	2	3	4	1	4	4	2	4	5	5	4	1	1	5	5	5	1	4	1
108	1	5	2	1	2	2	2	4	1	4	5	1	4	4	5	4	2	2	4	4	4	1	5	2
109	1	4	1	1	2	2	1	5	3	4	5	1	5	3	4	4	1	2	5	3	5	1	5	3
110	1	5	1	3	2	3	2	5	1	3	5	1	5	4	4	4	2	2	5	5	5	3	5	1
111	2	5	1	1	2	2	1	5	1	4	3	2	5	4	5	2	1	2	5	5	5	3	4	1
112	1	5	1	4	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
113	2	5	1	2	1	1	3	5	3	5	4	2	5	3	5	5	2	2	5	5	5	2	4	1
114	1	4	2	1	2	2	1	4	1	5	5	1	4	4	5	4	1	3	4	4	4	1	5	2
115	1	5	3	1	1	1	1	5	1	3	5	1	5	5	3	5	3	1	5	5	5	3	3	3
116	1	5	2	1	1	2	2	4	2	5	5	1	4	4	4	5	1	2	4	4	4	1	5	2
117	1	5	1	2	2	2	2	4	3	4	5	1	4	5	3	4	1	1	5	5	5	2	5	1
118	2	5	1	1	2	1	1	5	1	5	4	2	5	4	3	4	2	2	5	5	5	3	4	1
119	1	4	1	1	2	1	1	4	2	5	5	1	4	4	5	4	2	2	5	3	5	1	5	3
120	2	5	2	1	1	2	2	5	2	5	4	2	5	5	5	5	2	2	4	5	4	2	4	1
121	4	4	2	1	2	1	2	4	2	4	5	1	4	5	5	4	1	3	4	5	4	1	5	1
122	1	4	2	1	2	2	1	5	1	5	5	1	5	4	4	4	2	1	4	5	4	3	5	1
123	1	3	1	2	1	2	2	4	1	5	5	1	4	5	4	5	2	3	5	5	5	2	5	1
124	2	3	1	1	2	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	4	2	1	5	5	5	1	4	1
125	1	5	1	2	1	2	2	4	1	4	4	1	4	3	4	5	2	2	5	5	5	1	5	1
126	1	5	1	2	1	2	2	4	1	4	4	1	4	3	4	5	2	2	5	5	5	1	5	1
127	1	3	3	2	3	2	1	5	1	3	5	3	5	4	5	5	1	1	3	4	3	1	5	2
128	1	4	2	1	2	2	1	4	1	4	5	1	4	4	5	4	2	1	4	5	4	1	5	1
129	2	5	2	2	1	1	2	5	3	5	4	2	5	5	5	5	3	1	4	5	4	2	4	1
130	1	4	1	1	2	2	1	4	1	5	5	1	4	5	5	4	1	1	5	3	5	2	5	3
131	2	5	1	1	1	3	2	4	1	4	4	3	4	5	4	5	1	2	5	5	5	1	4	1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
132	3	5	3	1	2	3	1	5	3	3	5	1	5	4	4	4	2	2	4	5	4	2	5	1
133	1	5	2	2	2	1	3	4	1	5	5	3	4	4	5	4	1	1	4	5	4	2	5	1
134	3	3	3	3	2	3	1	5	1	4	5	1	5	4	5	4	2	2	4	5	4	1	5	1
135	3	3	1	3	1	2	1	3	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	5	4	5	1	4	2
136	1	5	3	2	1	1	3	4	1	3	5	1	4	5	5	5	1	1	3	5	3	2	5	1
137	1	4	2	1	2	1	1	4	1	5	3	1	4	4	4	4	2	1	4	5	4	1	5	1
138	3	3	3	3	1	3	1	4	3	4	5	1	4	5	5	5	1	1	4	5	4	1	5	1
139	1	3	1	1	3	2	2	3	1	4	3	1	5	4	3	5	1	1	5	4	5	1	5	2
140	1	5	2	1	1	2	1	5	2	4	5	1	5	5	4	5	2	1	4	4	4	1	5	2
141	2	5	1	3	1	1	1	4	1	4	4	2	4	5	5	5	1	1	5	5	5	2	4	1
142	1	3	2	1	2	1	1	5	1	4	5	1	5	5	5	4	1	1	4	4	4	1	5	2
143	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	5	3	4	4	4	5	1	3	5	5	5	1	5	1
144	1	5	1	1	2	1	2	4	1	5	5	1	4	5	5	4	1	1	5	4	5	3	5	2
145	1	4	1	1	1	2	1	4	1	5	5	1	4	4	3	5	2	1	5	5	5	2	5	1
146	2	5	1	3	1	2	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	2	1	5	5	5	1	4	1
147	1	4	2	1	2	1	1	3	1	5	5	1	5	4	4	4	2	1	4	5	4	1	5	1
148	2	4	2	2	1	1	2	5	1	4	5	1	5	4	5	5	2	1	4	5	4	1	5	1
149	1	4	2	1	2	1	1	5	1	4	5	1	5	5	5	4	1	1	4	4	4	1	5	2
150	1	4	2	1	2	1	1	5	1	4	5	1	5	5	5	4	1	1	4	4	4	1	5	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
151	1	4	1	3	1	1	2	5	2	5	5	1	5	5	3	5	2	1	5	5	5	1	5	1
152	1	4	1	3	1	2	1	5	1	4	5	1	5	5	5	5	1	2	5	4	5	1	5	2
153	1	5	1	2	1	1	1	4	1	4	5	1	4	4	4	5	1	1	5	4	5	1	5	2
154	2	4	2	2	1	2	2	5	3	5	5	1	5	4	4	5	1	2	5	5	5	1	5	1
155	1	5	1	1	1	2	1	4	1	4	5	2	4	5	5	5	3	2	5	5	5	1	5	1
156	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
157	1	4	2	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	3	5	1	2	4	5	4	1	5	1
158	1	4	1	2	1	1	1	4	1	5	5	1	4	5	4	5	1	2	5	5	5	2	5	1
159	1	4	1	2	2	2	1	5	1	5	5	2	5	5	5	4	1	1	5	5	5	2	5	1
160	1	5	1	1	1	1	1	5	1	4	4	2	4	4	4	4	1	1	5	5	5	1	5	1
161	2	4	2	2	2	2	2	5	1	5	5	1	5	5	4	4	1	1	5	5	5	1	5	1
162	1	5	1	2	2	1	2	5	1	5	5	1	5	5	5	4	2	2	5	5	5	1	5	1
163	1	4	1	1	1	1	3	4	1	5	5	1	4	5	5	5	2	1	5	5	5	1	5	1
164	1	5	2	2	1	1	2	5	1	4	5	1	5	5	5	5	1	1	4	5	4	1	5	1
165	2	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	2	4	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	1
166	2	4	1	1	1	1	1	5	1	5	5	2	4	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
167	1	5	1	3	1	1	1	5	1	5	5	2	4	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
168	1	5	1	2	1	1	2	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	2	5	5	5	1	5	1
169	2	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	4	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
170	1	5	1	1	1	1	1	4	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	4	5	5	1	5	2
171	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	2	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
172	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	1
173	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	1
174	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	2	5	5	5	5	2	1	5	5	5	1	5	1
175	2	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	1
176	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	1
177	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	1
178	2	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
179	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
180	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
181	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
182	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
183	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
184	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
185	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
186	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1
187	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1

Anexo 5. Prueba piloto

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	3	5	2	4	1	3	4	4	4	5	4	5
3	5	2	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	2	1	3	5	3	5	5
4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	4	5	4	4	2	4	1	4	3	5	1	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	5	3	5
7	5	1	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5
8	5	3	2	1	1	1	3	4	3	3	5	2	4	3	1	4	1	3	2	2	5	4	3	5
9	5	4	1	5	4	4	2	4	5	3	2	3	3	4	5	1	3	4	5	4	5	4	3	5
10	3	3	5	3	5	2	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	1	3	5	3	3	5
11	4	3	2	2	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
13	2	5	4	1	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	1	4	4	3	5
14	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	1	3	2	3	1	2	4	3	4	2	5
15	2	4	4	2	5	2	4	3	4	2	5	2	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4
16	1	5	4	5	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4
17	4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	1	3	1	4	4	3	2	4	4	4
18	3	5	4	5	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	5	4	4	4	5	2	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3

Anexo 6. Índice de rotación de agentes de seguridad en la empresa V13 S.A.C (2020-2021)

Tabla 13.

Rotación de agentes de seguridad a nivel nacional en V13 S.A.C en el periodo 2020

Personal a nivel nacional 2020	Personal nuevo	Personal cesado	Total
Enero	79	110	671
Febrero	84	79	653
Marzo	53	37	611
Abril	4	66	576
Mayo	21	19	529
Junio	133	49	642
Julio	134	82	727
Agosto	41	91	690
Setiembre	76	85	690
Octubre	58	66	667
Noviembre	69	52	667
Diciembre	190	129	800

Fuente. Elaboración propia

Tabla 14.

Índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020

Personal de Lima 2020	Personal nuevo	Personal cesado	Personal activo al inicio	Personal activo al final	Índice de rotación 2020
Enero	146	84	481	509	23.23 %
Febrero	70	78	509	557	13.88 %
Marzo	42	32	557	516	6.90 %
Abril	0	66	513	385	7.35 %
Mayo	2	14	385	372	2.11 %
Junio	115	19	372	470	15.91 %
Julio	120	57	470	535	17.61 %
Agosto	28	61	535	493	8.66 %
Setiembre	61	74	493	475	13.95 %
Octubre	41	50	475	458	9.75 %
Noviembre	40	41	458	458	8.84 %
Diciembre	158	101	458	516	26.59 %
				Promedio	12.90 %

Fuente. Elaboración propia

Tabla 15.

Rotación de agentes de seguridad a nivel nacional en V13 S.A.C en el periodo 2021

Personal a nivel nacional 2021	Personal nuevo	Personal cesado	Total
Enero	73	141	744
Febrero	32	53	635
Marzo	91	102	673
Abril	77	80	648
Mayo	109	76	676
Junio	123	89	714
Julio	125	88	748
Agosto	92	89	753
Setiembre	116	85	778
Octubre	132	90	822
Noviembre	110	99	842
Diciembre	265	269	1007

Fuente. Elaboración propia

Tabla 16.

Índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2021

Personal de Lima 2021	Personal nuevo	Personal cesado	Personal activo al inicio	Personal activo al final	Índice de rotación 2021
Enero	43	53	510	487	9.63 %
Febrero	2	37	487	407	4.36 %
Marzo	69	56	407	415	15.21 %
Abril	37	55	415	399	11.30 %
Mayo	31	40	399	385	9.06 %
Junio	88	71	385	448	19.09 %
Julio	98	60	448	486	16.92 %
Agosto	71	48	486	509	11.96 %
Setiembre	85	60	509	514	14.17 %
Octubre	106	69	514	540	16.60 %
Noviembre	80	85	540	526	15.48 %
Diciembre	206	214	526	523	40.04 %
Promedio					15.32 %

Fuente. Elaboración propia

Tabla 17.

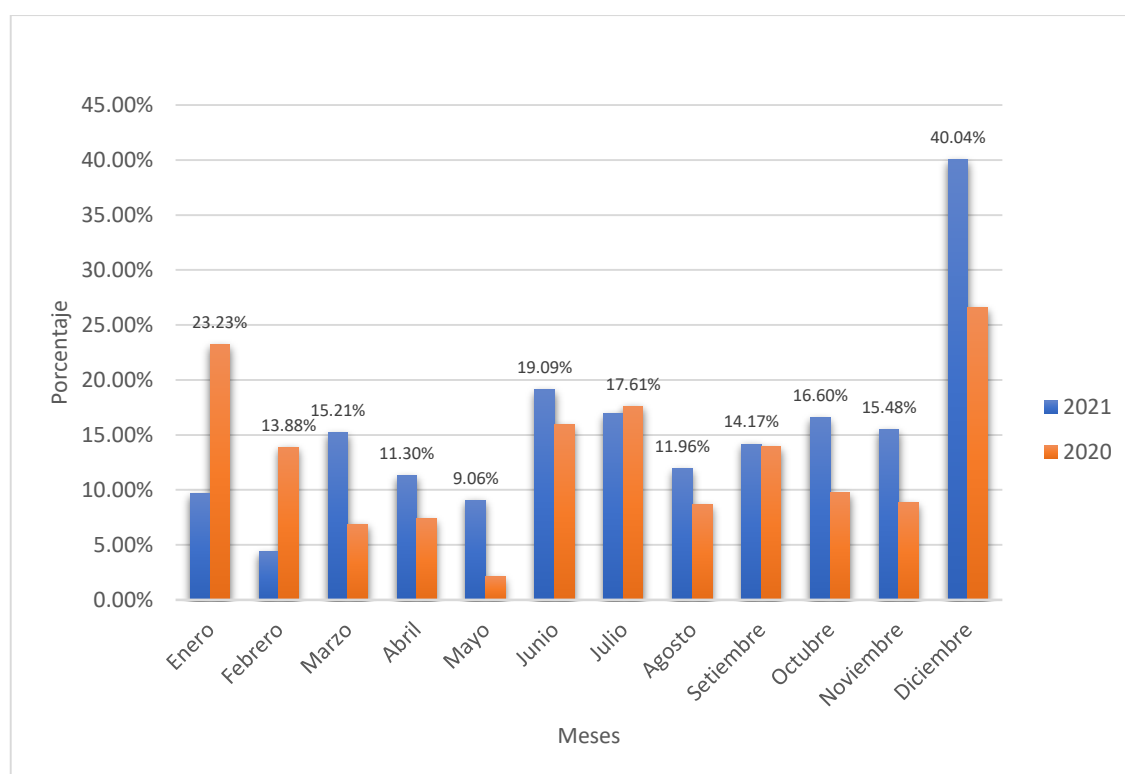
Datos del Índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021

Mes / Año	2021	2020
Enero	9.63%	23.23%
Febrero	4.36%	13.88%
Marzo	15.21%	6.90%
Abril	11.30%	7.35%
Mayo	9.06%	2.11%
Junio	19.09%	15.91%
Julio	16.92%	17.61%
Agosto	11.96%	8.66%
Setiembre	14.17%	13.95%
Octubre	16.60%	9.75%
Noviembre	15.48%	8.84%
Diciembre	40.04%	26.59%

Fuente. Elaboración propia

Figura 9.

Índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021



Fuente. Elaboración propia

Tabla 18.

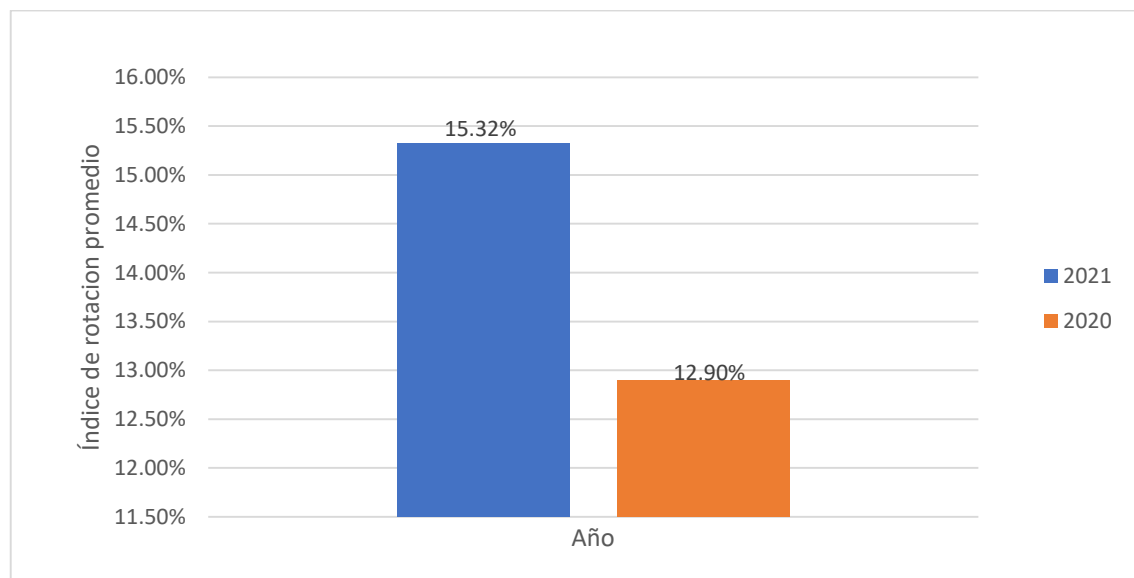
Promedio del índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021

Año	% Promedio de rotación
2021	15.32%
2020	12.90%

Fuente. Elaboración propia

Figura 10.

Promedio del índice de rotación de agentes de seguridad en Lima V13 S.A.C en el periodo 2020 y 2021



Fuente. Elaboración propia