

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA VICTORIA-CHICLAYO 2020**

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

**AUTOR**

**JAVIER ALONSO CASTREJON YZAZIGA**

**ASESOR**

**LUIS ALBERTO UBILLUS UBILLUS**

<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

**Chiclayo, 2022**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA VICTORIA-CHICLAYO 2020**

PRESENTADA POR:

**JAVIER ALONSO CASTREJON YZAZIGA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo,  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Luis Augusto Angulo Bustios

SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus

VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme sabiduría, seguridad y la virtud para ser un profesional.

A mis padres y seres queridos que me han guiado a lo largo de mi vida y me han brindado un apoyo incondicional. Ellos son quienes me han enseñado que todo esfuerzo tiene su recompensa y han sido mi inspiración para seguir adelante para culminar un sueño a pesar de las adversidades.

## **Agradecimiento**

Al Mgtr. Luis Ubillus Ubillus, por su orientación y apoyo en este trabajo final.

A la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo quién me acogió en sus aulas donde los profesores me formaron y fortalecieron mis conocimientos.

## Índice

<b>Resumen</b> .....	6
<b>Abstract</b> .....	7
<b>I. Introducción</b> .....	8
<b>II. Marco teórico</b> .....	10
2.1. Antecedentes .....	10
2.2. Bases teóricas científicas .....	12
<b>III. Metodología</b> .....	16
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	16
3.1.1. Tipo .....	16
3.1.2. Nivel .....	16
3.2. Diseño de investigación .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.3.1. Población .....	16
3.3.2. Muestra y muestreo .....	16
3.3.3. Criterios de selección .....	17
3.4. Operacionalización de variables .....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5.1. Técnica .....	19
3.5.2. Instrumento .....	19
3.6. Procedimientos .....	19
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	19
3.8. Matriz de consistencia .....	20
3.9. Consideraciones éticas .....	22
<b>IV. Resultados</b> .....	23
4.1. Resultados demográficos .....	23
4.2. Resultados de objetivos .....	24
4.3. Discusión .....	28
<b>V. Conclusiones</b> .....	29
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	30
<b>VII. Lista de Referencias</b> .....	31
7.1. Bibliografía .....	31
7.2. Linkografía .....	32
<b>VIII. Anexos</b> .....	33

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1 Estado civil y equilibrio con la familia .....</b>	<b>23</b>
<b>Gráfico 2 Tiempo de trabajo y trato justo .....</b>	<b>23</b>
<b>Gráfico 3 Grado de instrucción y sueldo.....</b>	<b>24</b>
<b>Gráfico 4 Factores internos .....</b>	<b>25</b>
<b>Gráfico 5 Factores externos.....</b>	<b>25</b>
<b>Gráfico 6 Brechas de factores internos .....</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico 7 Brechas factores externos .....</b>	<b>26</b>

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito identificar los factores que causan la rotación y explicar las consecuencias que generan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo. El objetivo principal fue determinar los factores de rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020. La población estuvo compuesta por 44 trabajadores, siendo una muestra censal. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, carácter no experimental y fue de nivel explicativo. Los resultados indicaron que los factores internos son más influyentes que los externos al momento de producirse una rotación dentro de la Municipalidad, siendo determinante la poca oportunidad de ascenso y la mala entrega de incentivos.

**Palabras claves:** Rotación de personal, salario, incentivo, ascenso

**Clasificación JEL:** M10, M12

### **Abstract**

The present investigation sought to identify the factors that cause rotation and explain the consequences that they generate to the administrative personnel of the District Municipality of La Victoria-Chiclayo. The main objective was to determine the rotation factors of the administrative staff in the District Municipality of La Victoria-Chiclayo 2020. The population consisted of 44 workers, being a census sample. The research had a quantitative approach, non-experimental character and was explanatory level. The results indicated that the internal factors are more influential than the external ones at the time of a rotation within the Municipality, being determinant the little opportunity for promotion and the poor delivery of incentives.

**Keywords:** staff turnover, salary, incentive, ascent

**JEL Ratings:** M10, M12

## I. Introducción

Las personas de hoy en día están en continuo movimiento dentro de una organización, evidenciando la búsqueda de un crecimiento profesional y personal, además de los beneficios que les ofrecen. La participación constante de los trabajadores entusiasma, motiva, satisface y desarrolla un gran compromiso con la empresa, evitando una rotación o un despido de un trabajador.

Actualmente las empresas están sufriendo de despidos masivos y alta competitividad, estableciendo acciones estratégicas para retener a sus mejores empleados en sus distintos campos, permitiéndoles la conservación de sus empleos, tener mejores ambientes laborales e incremento de salarios (Sarmiento & Torres, 2017).

En España la rotación de personas es del 21% promedio. Esto se debe a que en las empresas enfocan mal su proceso de selección, generando un futuro con escasez de talento, también se da porque los empleados reciben mejores ofertas laborales y mayores beneficios para realizar sus actividades (RRHH Digital, 2019).

Datos del Banco Central informan que Chile alcanza un promedio de 37% en rotación de personal, el mayor porcentaje de los países de la OCDE (La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). Sucede porque se percibe un ambiente inestable y no se delegan correctamente las tareas dentro de las organizaciones (24 horas, 2019).

Globant informa que el 90% de empresas argentinas tiene el desafío con la rotación de personal por contratar perfiles inadecuados. Estos se van cuando perciben dos posiciones: la primera es la no adaptación de las nuevas generaciones y la segunda porque no se sienten satisfechos (iProfesional, 2020).

El Perú es un país con mayor rotación de personas en Latinoamérica, llegando a un promedio de 20.7%, siendo el 9.8% por rotación voluntaria. Es por eso que Jonathan López, aconsejó los siguiente: realizar branding, promover una buena relación con el jefe, generar un buen clima laboral, retener y valorar el talento, y reconocer el trabajo para reducir este problema (elEconomista América, 2019).

La Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo fue fundada el 6 de julio de 1980 y está ubicada en la Av. Unión 1696 / La Victoria – Chiclayo. Se encarga de cumplir las necesidades locales, teniendo una participación en la mejora económica, social y cultural. (Ley N° 18.695).

En estos últimos periodos electorales se aprecia un elevado cambio de personal que impide el desarrollo eficaz y eficiente del personal, la cual trae consigo ingresos de personas



que le brindaron apoyo durante su campaña política generando cambios de puestos y algunos despidos de personal. Estos nuevos trabajadores muchas veces no tienen experiencia, no se sienten preparados para desempeñarse, no se adaptan a la forma de trabajo, son poco sociables frente a los demás y no les gusta recibir órdenes.

Es por eso que se planteó como problema a la investigación ¿Qué factores influyen en la rotación de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020? Siendo el objetivo general: determinar los factores de rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020 y como objetivos específicos: identificar los factores más influyentes en la rotación del personal administrativo y calcular el índice de rotación del personal administrativo.

La investigación se justificó para reducir las causas que producen la rotación de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo. Así mismo para identificar el índice de rotación y establecer si el porcentaje de rotación establecido es malo, regular o bueno. Esta investigación servirá como modelo para empresas que atraviesan por el problema similar.

En el capítulo I se hablará sobre la actualidad del problema, en el capítulo II están los antecedentes y la base teórica, en el capítulo III se explicará la metodología empleada, en el capítulo IV se mostrarán los resultados, en el capítulo V se elaborarán conclusiones, en el capítulo VI se darán recomendaciones, en el capítulo VII estarán las referencias y en el capítulo VIII estarán los anexos.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

Pillajo (2016), el objetivo principal de su estudio fue analizar los factores que originan la alta rotación de personal de los colaboradores del personal de ventas en una distribuidora de productos de consumo masivo de la ciudad de Quito. Tuvo enfoque cualitativo y descriptivo. Se trabajó con ocho ejecutivos de ventas. Explicó que la rotación de personal se da por factores internos: salarios, mala relación, horarios malos de trabajo, el trabajo no es del agrado y factores externos: ubicación del lugar de trabajo, enfermedad, estudios, mejores oportunidades. Se concluyó que los altos índices de rotación provocados por la poca importancia en los factores internos.

Cifuentes (2017), el objetivo principal de su estudio fue identificar y determinar cuáles de rotación de los baristas dentro de Juan Valdez (Chile). Tuvo enfoque cualitativo y descriptivo. Se trabajó con seis baristas de diferentes tiendas. Se informó que en la rotación de personal intervienen los factores internos: supervisión, oportunidades de ascenso, política salarial, cultura organizacional, y factores externos: ofertas laborales, aspectos económicos. Concluyendo que los locales de Juan Valdez tienen altos índices de rotación provocados por la poca importancia en los factores internos, siendo los más resaltantes la mala política salarial y la poca oportunidad de ascenso.

Macario (2018), en su objetivo investigación fue objetivo principal fue determinar el nivel de rotación y clima organizacional en los colaboradores y administrativos de una importadora y distribuidora de vidrios. Tuvo enfoque cuantitativo y descriptivo. La muestra fueron 37 trabajadores. Describió que la rotación de personal es ocasionado por causas internas y externas. Como resultados se obtuvo que el índice de rotación fue de 5.41% anual, siendo este un porcentaje aceptable y sano para la organización.

Ruiz (2016), realizó un estudio donde el objetivo principal fue determinar el impacto de la rotación del personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa Compartamos Financiera de la ciudad de Trujillo. Se utilizó método descriptivo y tuvo enfoque cuantitativo. Se obtuvo con resultado final que un 8.17% es el porcentaje de rotación de personal desde el mes de enero hasta setiembre, generando una productividad negativa en los trabajadores.

Olivares (2016), su investigación tuvo objetivo principal fue determinar el nivel de relación existente entre el Programa Empresarial referido a la flexibilidad laboral y la rotación

de personal. Tuvo enfoque cuantitativo y de método descriptivo. Se concluyó que la rotación es causada por la poca flexibilidad hacia los trabajadores provocando que estos no tengan lealtad.

Aliaga (2019), su investigación tuvo objetivo principal fue determinar la rotación de personal en la empresa “Avecitas”. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental. Para la muestra se trabajó con 25 trabajadores. Se concluyó que la rotación se debe por cuatro factores principales: remuneración, carencias de selección, falta de oportunidad profesional, y la falta de capacitación y entrenamiento por parte de la empresa.

Becerra y Díaz (2016), tuvieron como objetivo principal diagnosticar los factores de rotación del personal de la empresa Camposol en el área de congelados. Fue una investigación cuantitativa donde se utilizó el instrumento cuestionario. Se concluyó que la principalmente causa es la falta de desarrollo profesional y no hacer línea de carrera; el salario como segundo lugar y los descansos o periodos vacacionales que no se entregan de manera completa.

Altamirano y Encajima (2017), realizaron un estudio donde el objetivo principal fue analizar la rotación de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plátanos Chips Chiclayo 2017. La investigación fue cuantitativa y método descriptivo - explicativo. Se concluyó que en la empresa se presenta un alto nivel de rotación, proponiendo otro diseño en la selección de personal para que este incremente el trabajo dentro de la empresa.

Farfán y Solís (2018), tuvieron como objetivo principal dar una propuesta para reducir la rotación entre los funcionarios Banca emprendedores de Scotiabank en la ciudad de Chiclayo. La investigación fue cualitativa, diseño no experimental y tipo transversal - descriptivo. Se concluyó que en la empresa se presenta un alto nivel de rotación, por lo que se propuso mejorar el clima laboral, mejorar incentivos y remuneraciones, redistribuir algunas labores y brindarles más flexibilidades entre el trabajo-familia.

## 2.2. Bases teóricas científicas

### Rotación laboral

Según Chiavenato (1990) es representada por la cantidad de personas que entran y salen de una organización.

### Causas de la rotación de personal

Ocurre por alguna situación indeseable para los trabajadores o de mejora de la organización. Entre las principales causas tenemos:

**Muerte:** si un trabajador fallece necesariamente debe tener un reemplazo.

**Jubilación:** es la separación de un trabajador cuando cumple los años de trabajo establecido.

**Incapacidad permanente:** no cumplirá las actividades con normalidad por lo que debe ser sustituido.

**Enfermedad:** no siempre es una incapacidad, sino también hay enfermedades crónicas que obligan a que los trabajadores se desliguen de una organización.

**Renuncia:** el trabajador busca mejora profesional, mejor salario o por algún inconveniente dentro de la organización.

**Despido:** razón clave donde se da la rescisión del contrato.

**Mala selección y acomodación:** se seleccionó al trabajador por afinidad o porque este es cambiado y no se acomoda o sufre un descontento

**Razones personales o familiares:** se debe a problemas de cambio de domicilio o aumento de la familia.

### Ventajas y desventajas de la rotación de personal

Zulema (2009) dice que al momento de darse la rotación de personal se produce lo siguiente:

Ventajas	Desventajas
Obtención de nuevos talentos	Costos de capacitación y pérdida de tiempo
Salarios bajos para personal nuevo	Poca experiencia
Aportación de nuevas ideas	Poca adaptación con las demás personas

### **Tipos de rotación de personal**

Mayhew (2010) nos dice que no toda rotación de personal es mala, estas se producen por una variedad de razones en las que interviene un trabajador. Existen dos tipos:

#### **Involuntaria**

Sucede cuando superiores separan a un trabajador o lo inclinan a su renuncia. Estos violan las políticas, tienen rendimiento ineficaz, reestructuración empresarial o no comparte los mismos objetivos de la empresa.

#### **Voluntaria**

Un trabajador se va por voluntad propia. Esto sucede cuando a este le ofrecen un mejor trabajo, percibe un mal clima laboral, siente que nunca será ascendido o su familia aumenta por lo que necesita mayores ingresos.

### **Índice de rotación de personal**

Castillo (2006) estableció que es el porcentaje entre entradas y salidas en un periodo establecido:

$$\text{IRP} = \frac{\frac{A + D}{2} \times 100}{\frac{F1 + F2}{2}}$$

A = personas contratadas en un periodo establecido

D = salidas de personas en un periodo establecido

F1 = trabajadores existentes de un periodo establecido

F2 = trabajadores al final de un periodo establecido

## Diagnóstico de rotación de personal

Chiavenato (1990) explica que la rotación es provocada por elementos que involucran de manera directa a los trabajadores y su estabilidad laboral. Estos son divididos de la siguiente manera:

### Factores internos

**Transferencias:** cambios realizados que permiten adquirir nuevos conocimientos, ampliar habilidades y ejercer nuevas funciones a los trabajadores de una organización.

**Ascensos:** aumento gradual a un trabajador por una correcta realización de sus labores durante un determinado periodo, se obtienen mayores beneficios.

**Ambiente laboral:** elemento destacado debido a que este interacciona directamente con el empleado, además determina la forma la manera correcta o no de ejercer sus labores.

### Salario:

Para personas: renta que recibe un trabajador por una labor ejercida en una organización

Para las organizaciones: costo e inversión con el fin de mejorar la productividad y recibir una contribución a un corto o mediano tiempo

**Comisiones:** remuneración otorgada por el cumplimiento de una o más actividades delegadas dentro de una organización.

**Beneficios sociales:** se dan luego de haber trabajado por más de tres meses y 15 días en una empresa. Entre los principales tenemos: Cts, seguro de salud, seguro de vida, gratificaciones, descanso semanal, utilidades, etc.

### Factores externos

**Otro trabajo:** si el trabajador no se siente identificado con la empresa, no recibe condiciones laborales favorables, opta por dejar su centro de labor.

**Familia:** vínculo principal para un trabajador, influye en la relación de actividades

**Desarrollo profesional:** aspectos que permiten que una persona se oriente a

nuevos caminos teniendo nuevas oportunidades de crecimiento, empleo y retos en lo largo de su vida.

### **Costos de rotación de personal**

Chiavenato (1990) describe que toda organización necesita una cierta cantidad de dinero para afrontar percances, ser más competitiva y poder lograr los objetivos establecidos.

<b>Costos primarios</b>	<b>Costos secundarios</b>	<b>Costos terciarios</b>
Desvinculación del trabajador	Capacitación	Inversión extra: seguros, mantenimiento, limpieza
Reclutamiento y selección	Elaboración de reuniones	
Publicación de requerimiento de personal		
Pruebas de evaluación y evaluaciones a candidatos	Baja producción del nuevo empleado	
Registro y documentación del candidato		

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

##### 3.1.1. Tipo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones pueden ser cuantitativas, cualitativas o mixtas.

La investigación tuvo enfoque cuantitativo, se empleó la técnica de recolección de datos, se aplicó el análisis estadístico para analizar a los elementos.

##### 3.1.2. Nivel

Según Arias (2012), la investigación explicativa busca un porqué de los acontecimientos, relacionando causa-efectos.

La investigación fue explicativa porque se buscaron las causas del problema presentado y los efectos que genera.

#### 3.2. Diseño de investigación

Parella y Martins (2010), definen que una investigación tiene varios diseños, entre los cuales encontramos el diseño experimental, no experimental y el bibliográfico.

La investigación diseñada fue no experimental porque estas no sufrirán ningún cambio o experimento.

Fue de corte transversal, ya que se realizó la medición en un solo periodo.

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

##### 3.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), dicen que la población son elementos que tienen singularidades similares.

La población trabajada es finita, debido a que esta es conocida y está conformada por 44 administrativos (Gerente de RRHH).

##### 3.3.2. Muestra y muestreo

Según Balestrini (2008), lo define como un subconjunto de la población.

Se realizó un muestreo no probabilístico censal donde se seleccionó a los 44



administrativos, no fue necesario aplicar ninguna fórmula para el muestreo.

Estos están distribuidos de la siguiente manera:

<b>Área</b>	<b>N° de trabajadores</b>
Renta	21
Registro civil	5
Recursos humanos	5
Administración tributaria	4
Licencias	3
Defensa civil	3
Vaso de leche	3
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

### 3.3.3. Criterios de selección

Se creó conveniente seleccionar a todos los trabajadores porque es un número pequeño y fácil de analizar.

## 3.4. Operacionalización de variables

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDICION</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>TECNICA</b>
Rotación de personal	Factores internos	Transferencias	Ordinal	Cuestionario	Encuesta
		Ascensos			
		Ambiente laboral			
		Salario			
		Comisiones			
	Factores externos	Beneficios sociales	Ordinal	Cuestionario	Encuesta
		Otro trabajo			
		Familia			
		Desarrollo profesional			

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó encuestas a los trabajadores de la municipalidad para la obtención de datos.

#### 3.5.1. Técnica

Se desarrolló una encuesta a través de su instrumento cuestionario.

#### 3.5.2. Instrumento

El instrumento empleado fue elaborado en escala de Likert, compuesto por 17 preguntas de acuerdo a cada uno de los indicadores de estudio.

DIMENSIONES	INTEMS
Factores internos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
Factores externos	13, 14, 15, 16, 17

### 3.6. Procedimientos

El proceso de recolección de datos empezó con el contacto al jefe de RRHH de la municipalidad para solicitar la autorización y la aplicación del cuestionario, luego se envió el cuestionario al correo de cada uno de los participantes para el respectivo llenado y por último se verificó que todo el personal administrativo haya respondido el cuestionario.

### 3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el Google Forms, el cual sirvió para la obtención de respuestas, luego se usó el programa SPSS donde se ingresaron los datos recopilados y por último Microsoft Office Excel para graficar respuestas.

## 3.8. Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>VARIABLE</b>					
	Determinar los factores de rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020	Variable rotación del personal					
	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDICION</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>TECNICA</b>
¿Qué factores influyen en la rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020?	Identificar los factores más influyentes en la rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020	Rotación de personal	Factores internos	Transferencias	Ordinal	Cuestionario	Encuesta
				Ascensos			
				Ambiente laboral			
				Salario			
				Comisiones			
				Beneficios sociales			
	Calcular el índice de rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020			Otro trabajo			
			Factores externos	Familia			
				Desarrollo profesional			

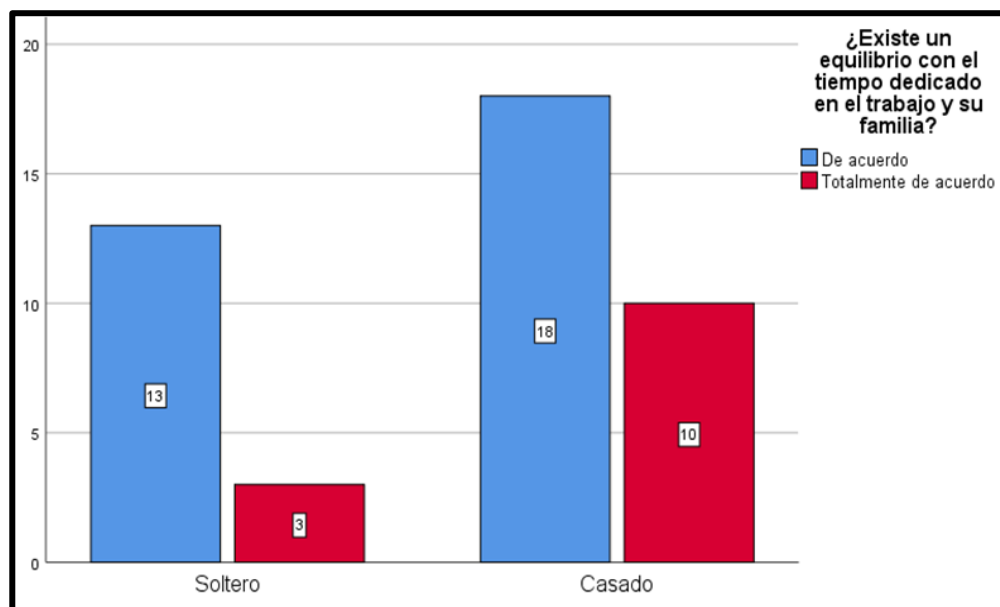
METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS
<b>Método</b>	<b>Población</b>	
Cuantitativo	Finita	<b>Procedimiento:</b> El proceso de recolección de datos empezó con el contacto al jefe de RRHH de la municipalidad para solicitar la autorización y la aplicación del cuestionario, luego se envió el cuestionario al correo de cada uno de los participantes para el respectivo llenado y por último se verificó que todo el personal administrativo haya respondido el cuestionario.
<b>Diseño</b>	<b>Muestra</b>	
No experimental	44 trabajadores	<b>Procesamiento:</b> Se utilizó el Google Forms, el cual sirvió para la obtención de respuestas, luego se usó el programa SPSS donde se ingresaron los datos recopilados y por último Microsoft Office Excel para graficar respuestas.

### 3.9. Consideraciones éticas

La encuesta fue con libre consentimiento de los encuestados, la identidad de los trabajadores será protegida, los resultados serán confidenciales y estará bajo mi responsabilidad en caso suceda un imprevisto.

## IV. Resultados

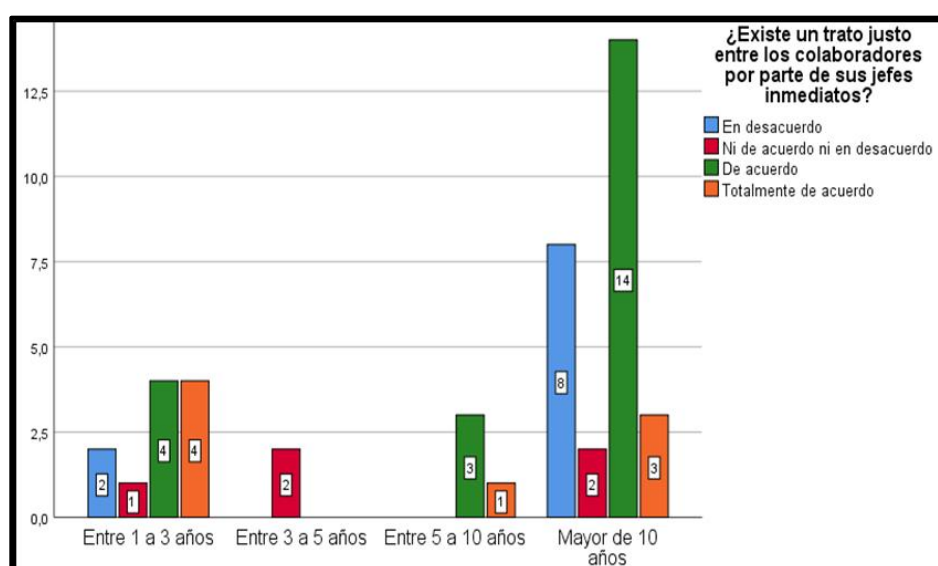
### 4.1. Resultados demográficos



**Gráfico 1 Estado civil y equilibrio con la familia**

*Elaboración: propia*

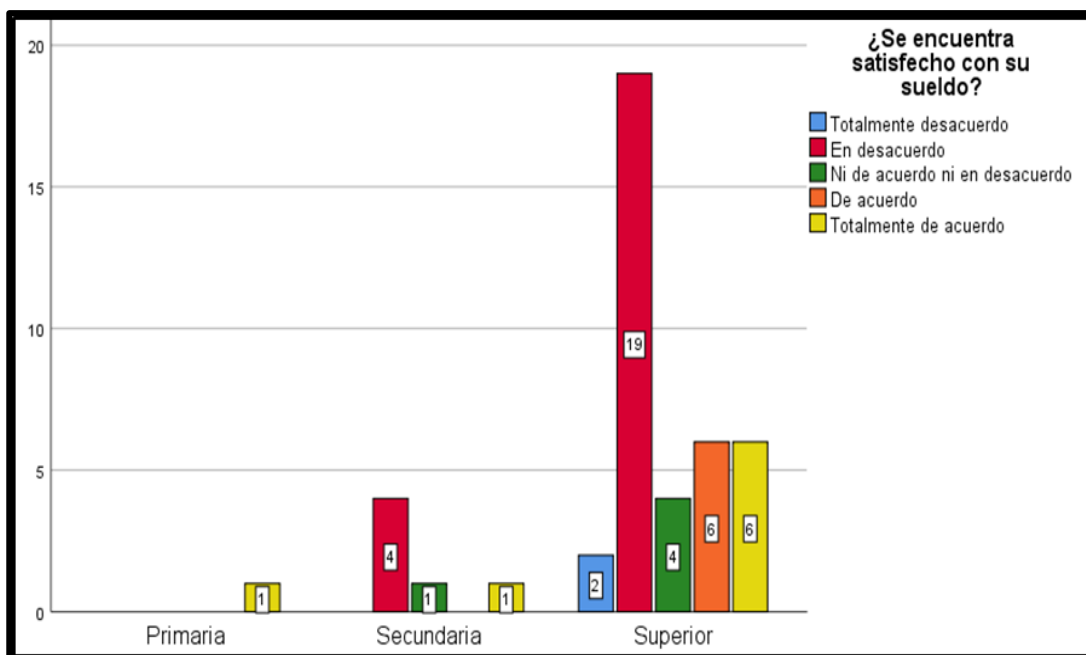
Respecto al gráfico podemos decir que de los 44 encuestados casados el 40% están de acuerdo y un 20% están totalmente de acuerdo con el equilibrio que posee entre trabajo y familia.



**Gráfico 2 Tiempo de trabajo y trato justo**

*Elaboración: propia*

Respecto al gráfico podemos decir que de los 44 encuestados que poseen más de 10 años trabajando el 18% están en desacuerdo totalmente y el 31% está de acuerdo de con el trato inmediato de sus jefes.



**Gráfico 3** *Grado de instrucción y sueldo*

*Elaboración: propia*

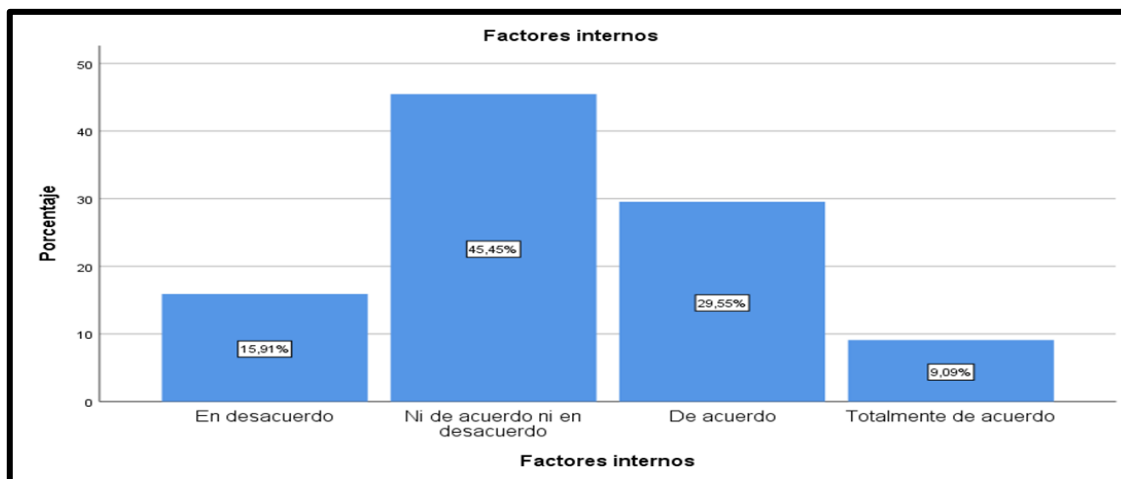
Respecto al gráfico podemos decir que de los 44 encuestados que poseen un estudio superior el 43% está en desacuerdo, un 13% están de acuerdo y un 13% están totalmente de acuerdo con el sueldo que reciben.

#### 4.2. Resultados de objetivos

Respecto a los resultados de tesis, la cual tuvo como objetivo general Determinar los factores de rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020, mediante la determinación de objetivos específicos podremos saber si estos están en relación:



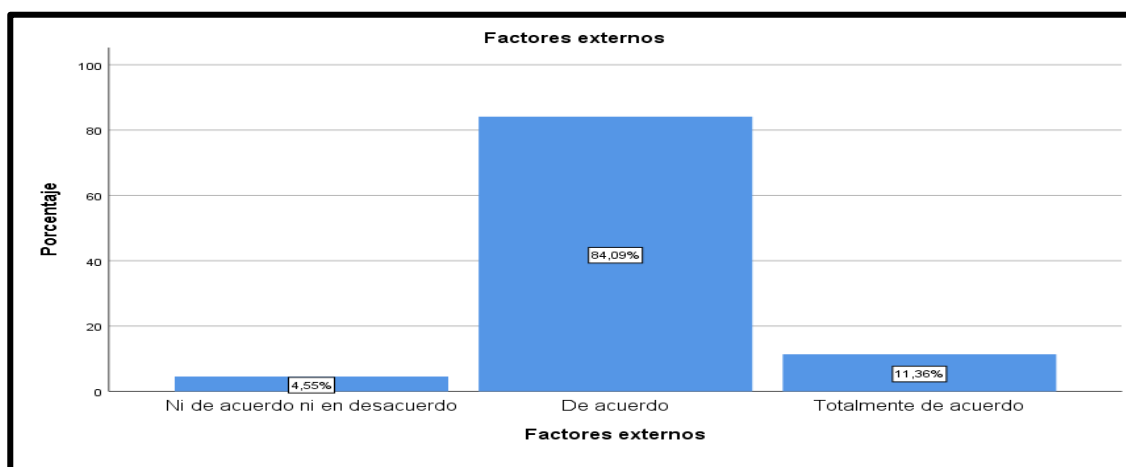
Objetivo 1: Identificar los factores más influyentes en la rotación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo



**Gráfico 4 Factores internos**

*Elaboración: propia*

Respecto al gráfico podemos deducir que para los 44 administrativos encuestados el 15.91% está en desacuerdo, el 45.45% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.55% está de acuerdo y el 9.09% está totalmente de acuerdo respecto a los factores internos percibidos dentro de la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020.



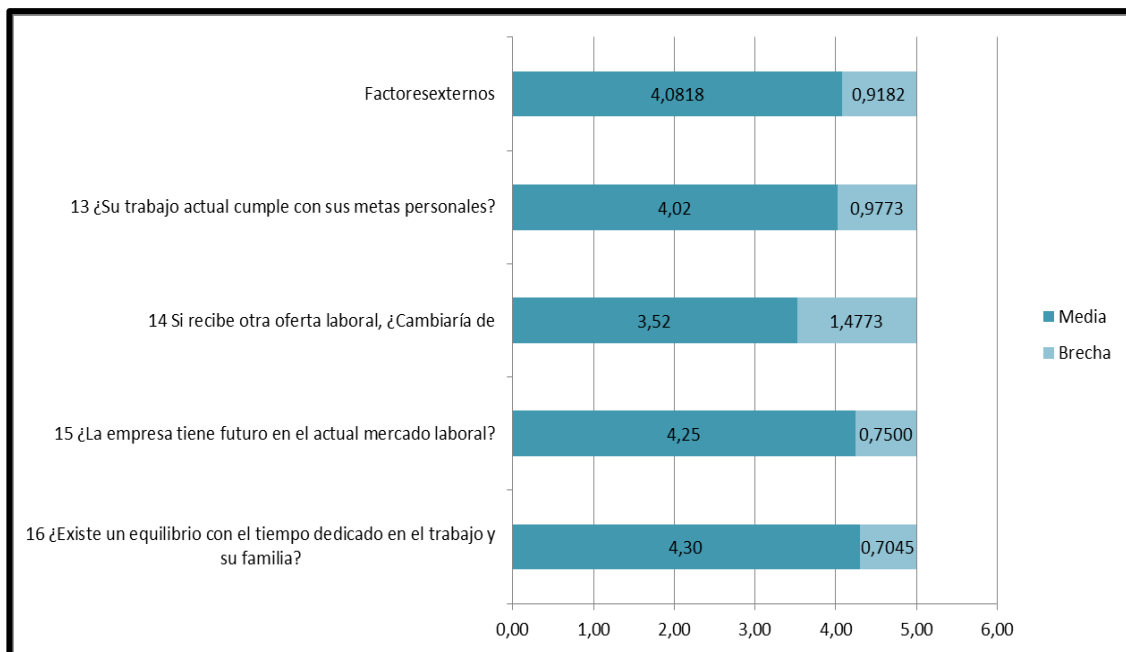
**Gráfico 5 Factores externos**

*Elaboración: propia*

Respecto al gráfico podemos deducir que para los 44 administrativos encuestados el 4.55% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 84.09% está de acuerdo y el 11.36% está totalmente de acuerdo respecto a los factores externos percibidos dentro de la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020.



**Gráfico 6 Brechas de factores internos**



**Gráfico 7 Brechas factores externos**

Finalmente podemos decir que los factores internos son más influyentes que los factores externos para el personal administrativo. Los más relevantes fueron los bonos y la poca oportunidad de ascenso.

Objetivo 2: Calcular el índice de rotación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo

Año	Trabajadores	Entradas	Salidas
2018	52	0	3
2019	49	0	5
2020	44	0	

$$\text{IRP 2019} = \frac{\frac{0 + 3}{2} \times 100}{\frac{52 + 49}{2}}$$

2.97%

$$\text{IRP 2020} = \frac{\frac{0 + 5}{2} \times 100}{\frac{49 + 44}{2}}$$

5.37%

Mediante la fórmula matemática podemos apreciar que en el año 2020 el índice de rotación aumentó a 5.37%. respecto al año 2019 que era el 2.97%.

Actualmente no se puede definir un índice de rotación como malo, regular y bueno. Pero se puede representar como un índice sano y aceptable si está en el rango de 5 a 15%, debido a que no es nulo ni tampoco es alto. (Macario, 2018)

### 4.3. Discusión

De acuerdo con el objetivo general, determinar los factores de rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo 2020, se identificó y se definió que esta se da por factores internos y factores externos. Estos son comparados con la investigación de Pijallo (2016) quien obtuvo que la rotación de personal es provocada por factores divididos en internos y externos. Internos porque suceden dentro de la organización y externos porque no están relacionados de manera directa con la organización, los mismos que se empleó en la investigación de esta organización.

Respecto al primer objetivo específico, identificar los factores más influyentes en la rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo, comparando los resultados obtenidos en los grafico 4 y grafico 5, demostramos que los factores internos son más resaltantes al momento de producirse una rotación de personal siendo los más relevantes: el sueldo, la poca oportunidad de ascenso y la poca preocupación del jefe con el subordinado. Estos son comparados con la investigación de Cifuentes (2017) quien obtuvo que los altos índices de rotación se originan por los siguientes factores internos: la mala política salarial y la poca oportunidad de ascenso; afirmando y dando a conocer que los factores internos influyen mucho al momento de producirse la rotación de personal.

Respecto al segundo objetivo específico, calcular el índice de rotación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo, se produjo un porcentaje de rotación de personal de este año es 5.68%. Estos son comparados con la investigación de Macario (2018) quien obtuvo que el índice de rotación fue de 5.37% anual dándonos a conocer que el rango aceptable es del 5% a 15%; siendo este un porcentaje aceptable y sano para la organización.

## **V. Conclusiones**

Respecto a los resultados de la investigación, la rotación de personal es afectada por factores internos y externos que involucran a los trabajadores, es importante que la organización tenga el conocimiento de estos para que no se vean afectados al momento de realizar sus labores.

Se determinó que la poca oportunidad de ascenso y las malas políticas de salario son factores internos claves para originar la rotación de personal dentro de la organización, afectando directamente a los trabajadores.

Además, al calcular el índice de rotación de personal del presente año se obtuvo un porcentaje de 5.37% en personal administrativo, el cual es aceptable y sano para la organización permitiendo generar una estabilidad laboral.

## **VI. Recomendaciones**

Se debe tomar mayor supervisión y atención a los factores internos: transferencias, ascensos, ambiente laboral, salario, comisiones y beneficios sociales dentro de la organización, debido a que son los más deficientes en comparación a los externos: otro trabajo, familia y desarrollo profesional, porque son de mayor importancia para el personal administrativo y requieren de mayor interés por parte de la organización.

Es importante que la organización durante el proceso de reclutamiento y selección comunique sobre la línea de carrera, prestaciones y el escalafón remunerativo a fin de evitar expectativas en los candidatos a los distintos puestos y evitar una posterior insatisfacción laboral que conduzca a que el personal rote.

Así mismo se recomienda que anualmente la organización debería calcular el índice de rotación de personal para tener un registro estadístico y preciso del mismo, esto permitirá saber en qué aspectos falta mejorar.

## VII. Lista de Referencias

### 7.1. Bibliografía

- Altamirano & Encajima (2017). Análisis de la rotación de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plátanos Chips Chiclayo 2017. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Becerra, M., & Díaz, S. (2016). Factores y rotación del personal operario del área de congelado de la empresa Camposol S.A. 2016. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Cifuentes. (2017). Análisis de factores que influyen en la rotación de personal de una empresa del rubro de alimentos y bebidas. Santiago: Universidad de Chile.
- Chiavenato, I. 3<sup>a</sup> Edición. (1990). "Gestión del talento humano". Colombia: McGraw Hill
- Farfán & Solís (2018). Propuesta para reducir la rotación entre los Funcionarios Banca Emprendedores de Scotiabank en la ciudad de Chiclayo. Piura: Universidad de Piura.
- Galindo, D. (2017). Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada (tesis para optar Título en Finanzas). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de investigación (6<sup>o</sup> Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A
- Macario, F. (2018). Diseño de un plan de Motivación para Disminuir el Índice de Rotación del Personal de la Empresa R&B Importadores S.A. (Representaciones Repmajusa S.A) ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito año 2016-2017. (Tesis Posgrado). Quito: Instituto Tecnológico Superior Cordillera.
- Olivares, J. (2016). Programa de Flexibilidad laboral en la rotación del personal de la empresa JELL-E.I.R. L 2015. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Pillajo, G. (2017). Factores que originan la rotación de personal en la distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito, Quito, Ecuador.
- Sarmiento & Torres. (2017). Análisis del Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal del Departamento de Call Center Internacional en la Empresa Setel. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil, Ecuador.

Zulema, R. (2009). Mercado laboral en Venezuela. Venezuela: El Cid Editor/apuntes

## 7.2. Linkografía

RRHH Digital (2019) “La rotación laboral en España: causas, datos e inconvenientes para las empresas”. Consultado el 15 de setiembre del 2019. Recuperado en: <http://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/135288/La-rotacion-laboral-en-Espana-causas-datos-e-inconvenientes-para-las-empresas?target=self>

Diaria Financiero (2019) “Chile el país de la OCDE con más rotación de personal en las empresas”. Consultado el 15 de setiembre del 2019. Recuperado en: <https://www.unabonline.cl/noticias/chile-el-pais-de-la-ocde-con-mas-rotacion-de-personal-en-las-empresas/>

elEconomista América (2019) “El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas”. Consultado el 15 de setiembre del 2019. Recuperado en: <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html>

Paula Krizanovic (2020) “La rotación continua de personal es un problema en más del 87% de las empresas, según informe de Globant”. Consultado el 15 de marzo del 2020. Recuperado en: <https://www.iprofesional.com/management/308955-la-rotacion-continua-de-personal-es-un-problema-en-mas-del-87-de-las-empresas-segun-informe-de-globant>



## VIII. Anexos



### CUESTIONARIO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### Instrucciones

Te pido que respondas el siguiente cuestionario con total honestidad y sinceridad para que tus respuestas reflejen verdaderamente cuales serían los motivos o razones que te harían cambiar de puesto o renunciar a una empresa.

La opinión es anónima y confidencial, consta de 17 preguntas y tiene un límite de 20 minutos.

Género	<input type="checkbox"/>	Femenino	Grado de instrucción	<input type="checkbox"/>	Primaria
	<input type="checkbox"/>	Masculino		<input type="checkbox"/>	Secundaria
Edad	<input type="checkbox"/>	Hasta 24 años	Tiempo de labor	<input type="checkbox"/>	Superior
	<input type="checkbox"/>	Entre 25 a 34 años		<input type="checkbox"/>	Entre 1 a 3 años
	<input type="checkbox"/>	Entre de 35 a 45 años		<input type="checkbox"/>	Entre 3 a 5 años
	<input type="checkbox"/>	Mayor de 45 años		<input type="checkbox"/>	Entre 5 a 10 años
Estado civil	<input type="checkbox"/>	Soltero	<input type="checkbox"/>	Mayor de 10 años	
	<input type="checkbox"/>	Casado			

N°	Preguntas	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Factores internos</b>						
1	¿Usted cree que cada cierto tiempo es necesario un traslado, rotación o puesto de trabajo?					
2	¿Su puesto tiene oportunidad de ascenso?					
3	¿Existe un buen trato en su puesto de trabajo?					
4	¿Existe un trato justo entre los colaboradores por parte de sus jefes inmediatos?					
5	¿Su jefe inmediato se preocupa para que sus colaboradores entiendan bien lo que deben hacer?					
6	¿Se encuentra satisfecho con su sueldo?					
7	¿Usted cree que el salario es importante para crear lealtad hacia la empresa?					
8	¿Cree usted que su salario está acorde a la labor que realiza?					
9	En relación con el resto de sus compañeros, ¿está satisfecho con el sueldo que recibe?					
10	¿Los incentivos (bonos) son parte fundamental para que se mantenga en su puesto o lo abandone?					
11	¿Se encuentra satisfecho con los beneficios sociales que percibe?					
12	¿En la empresa es adecuada la asignación del periodo vacacional en cuanto al momento en que se otorgan?					
<b>Factores externos</b>						
13	¿Su trabajo actual cumple con sus metas personales?					
14	Si recibe otra oferta laboral, ¿Cambiaría de empresa con facilidad?					
15	¿La empresa tiene futuro en el actual mercado laboral?					
16	¿Existe un equilibrio con el tiempo dedicado en el trabajo y su familia?					
17	¿Posee flexibilidad en su horario de trabajo para realizar actividades personales?					



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe **Luis Alberto Ubillús Ubillús** mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado “**Evaluación de la rotación de personal en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo**”; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de mayo de 2020.

A handwritten signature in black ink that reads 'Luis A. Ubillús U.' with a horizontal line underneath.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16657594

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:.** Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús.

**Cargo Actual:** Docente de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela De Administración De Empresas.



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe **Rafael Camilo Girón Córdova** mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado “**Evaluación de la rotación de personal en la Municipalidad Distrital de La Victoria-Chiclayo**”, elaborado por Javier Alonso Castrejón Yzaziga; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 9 de junio de 2020.

**RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA**  
FIRMA DEL EXPERTO  
DNI **02600492**

Dr./**Mg.**/Lic.Nombre: **RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA**

Cargo Actual: **DOCENTE DEL DPTO. DE CC.EE. - USAT**



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA**  
*Honestidad y Trabajo*

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

LA JEFATURA DE LA DIVISIÓN EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, OTORGA LA PRESENTE:

Ref : Exp. 3921

## AUTORIZACIÓN

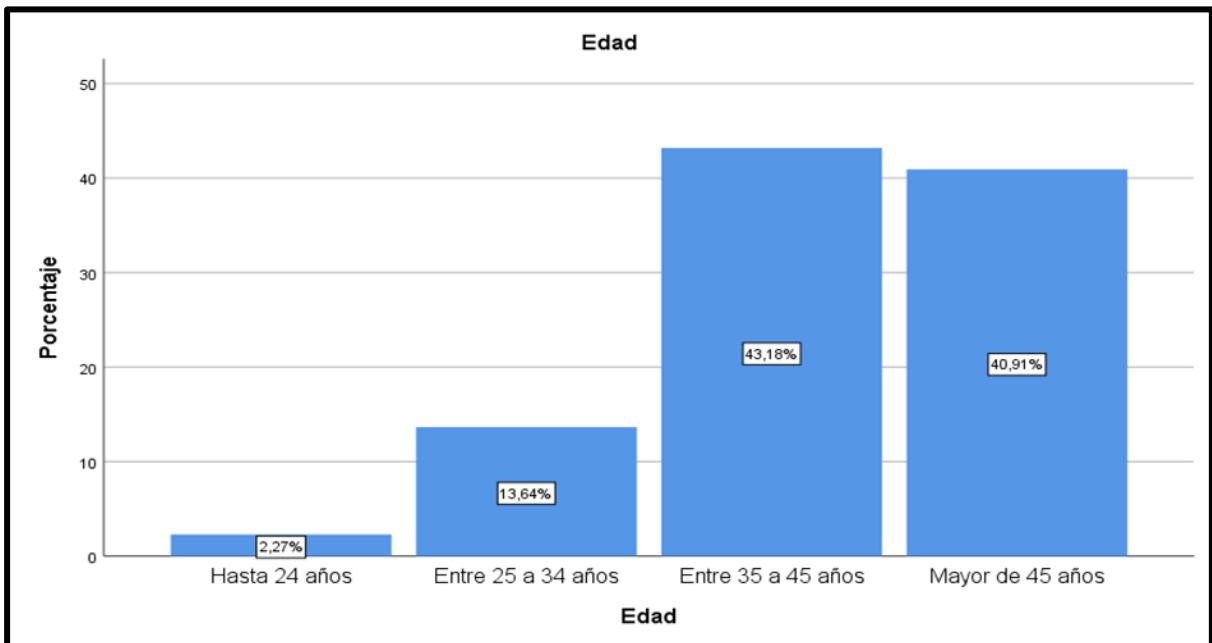
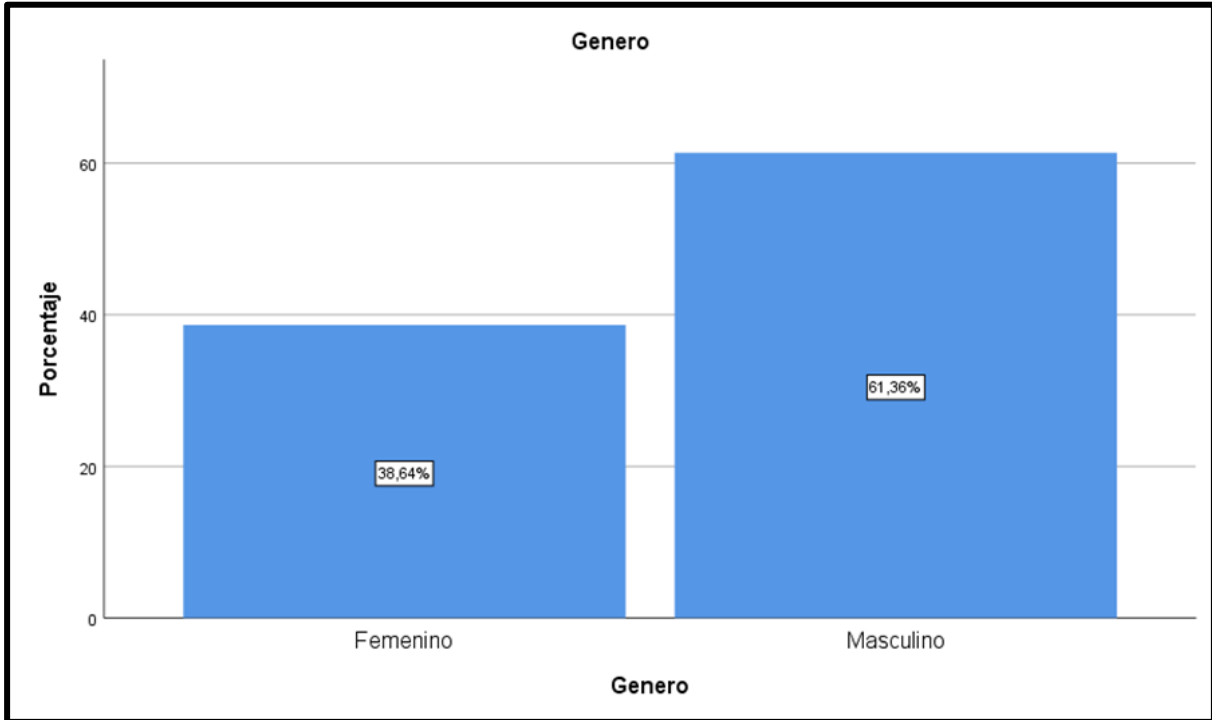
A, la estudiante *Javier Alonso Castrejón Yzáziga*, identificado con DNI N.º 70126402 con el 9º ciclo de Administración de Empresas de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo, para realizar una investigación de tesis “Evaluar la rotación de personal que se presenta en la Municipalidad La Victoria”.

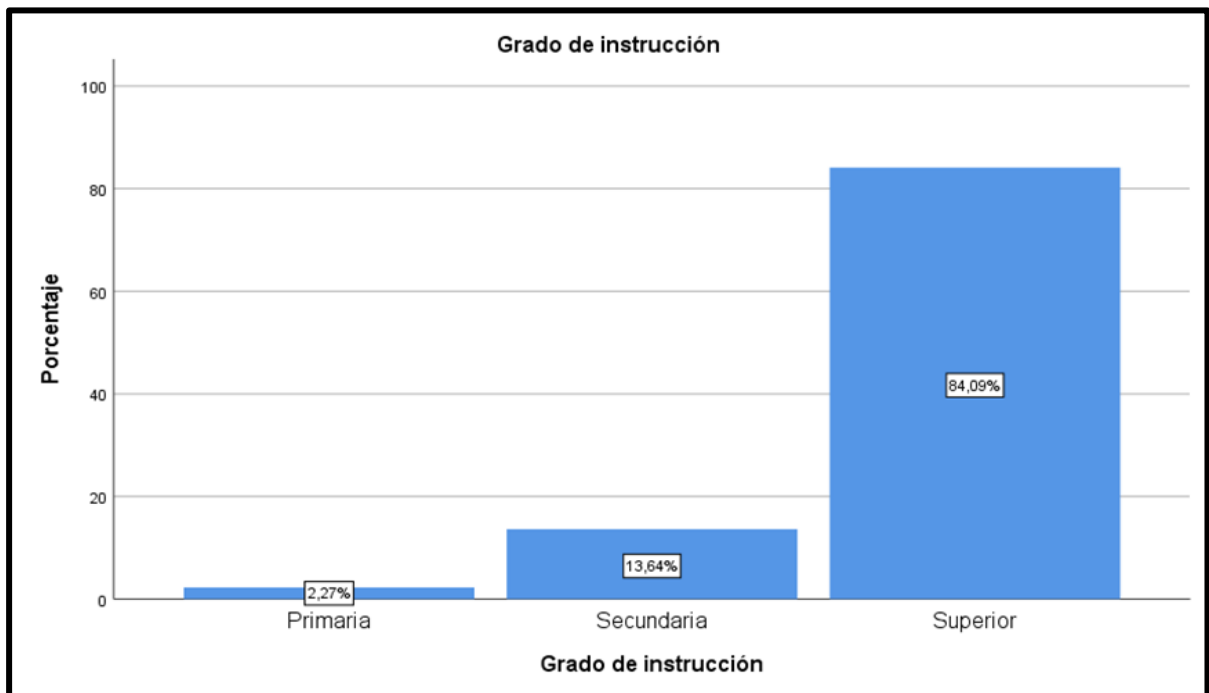
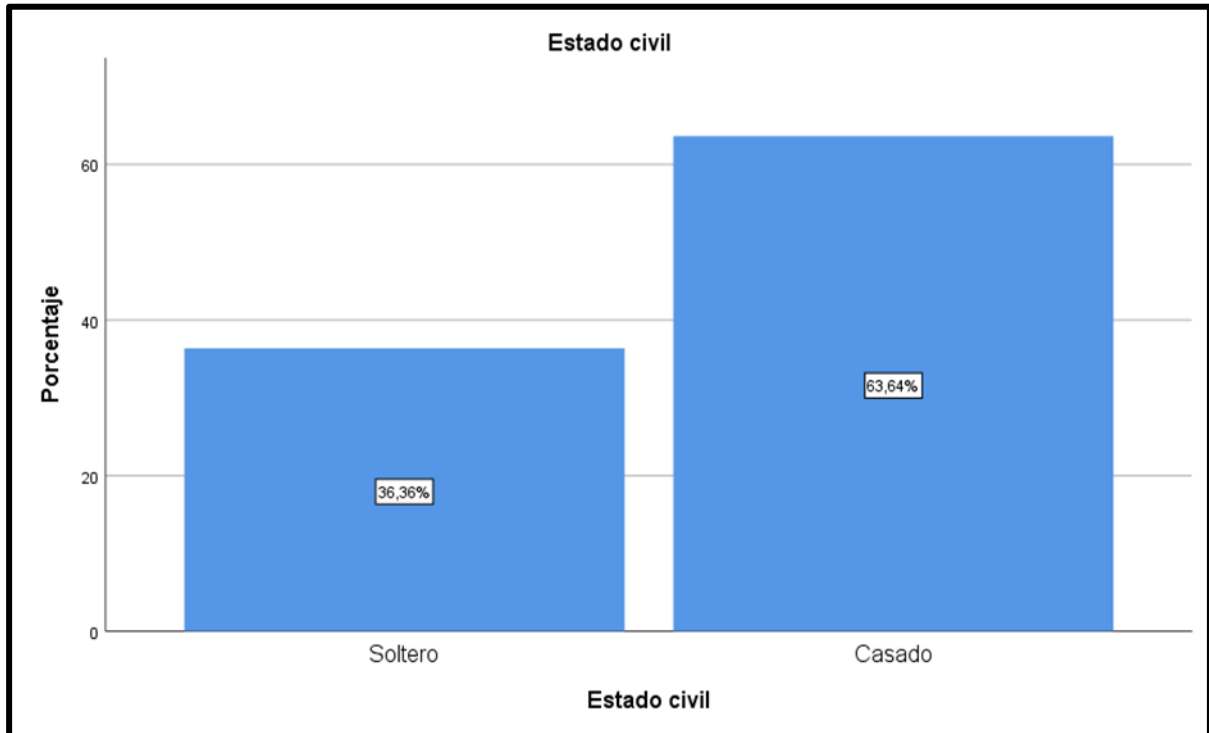
Es importante señalar que el alumno dejará una copia de la investigación realizada en esta División.

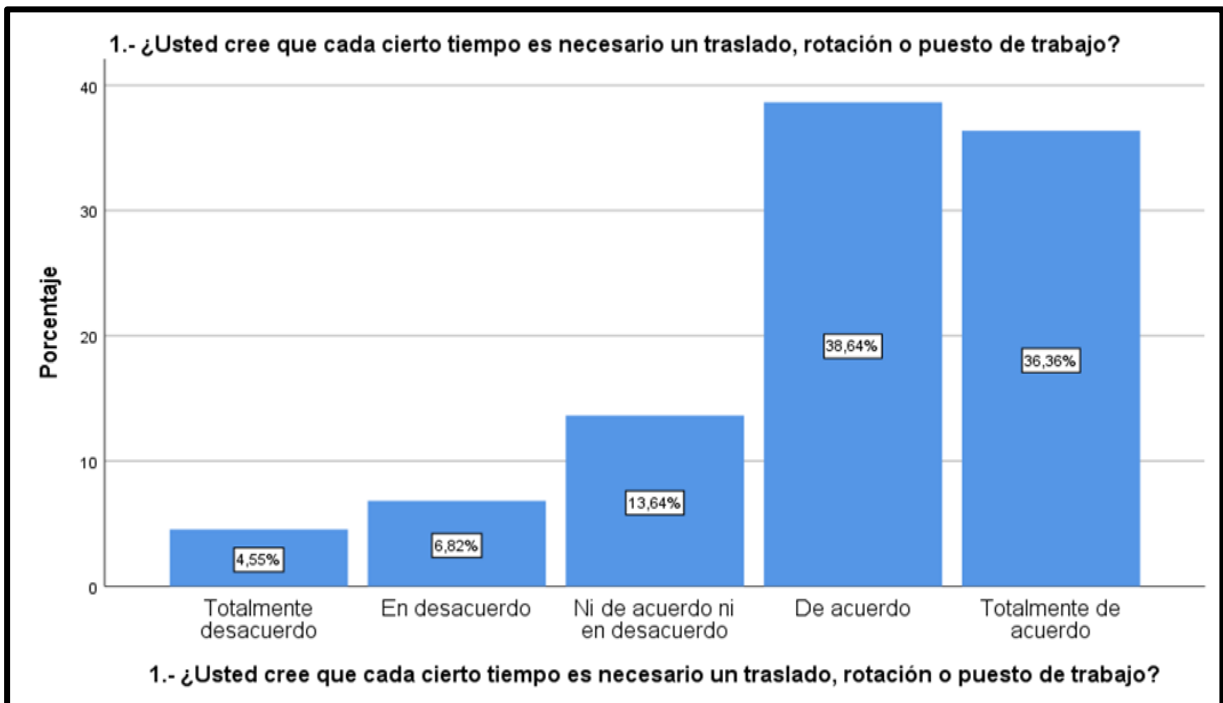
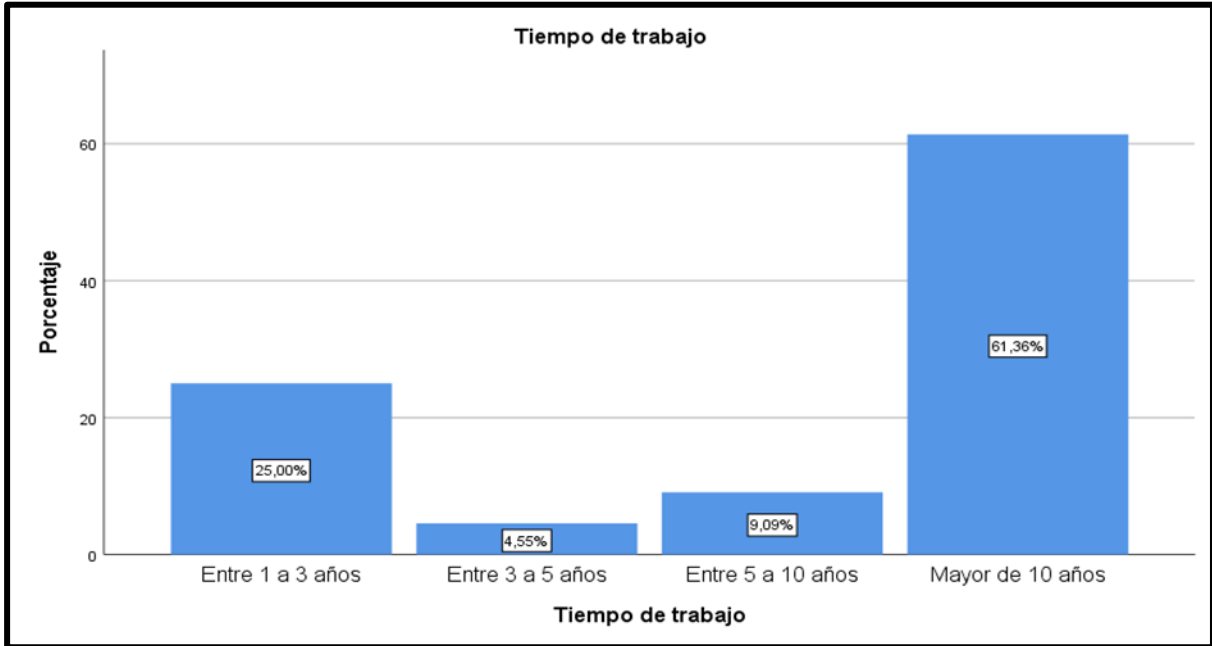
Se extiende la presente a solicitud de la parte interesada.

La Victoria, 04 setiembre del 2020

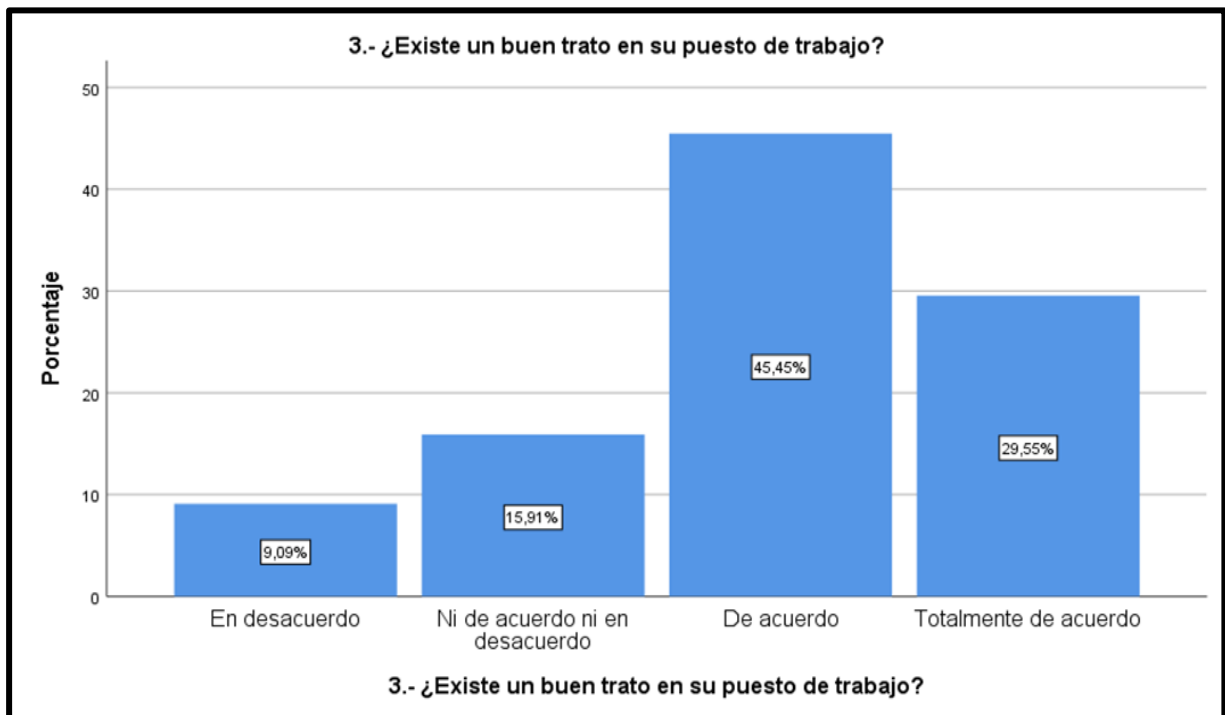
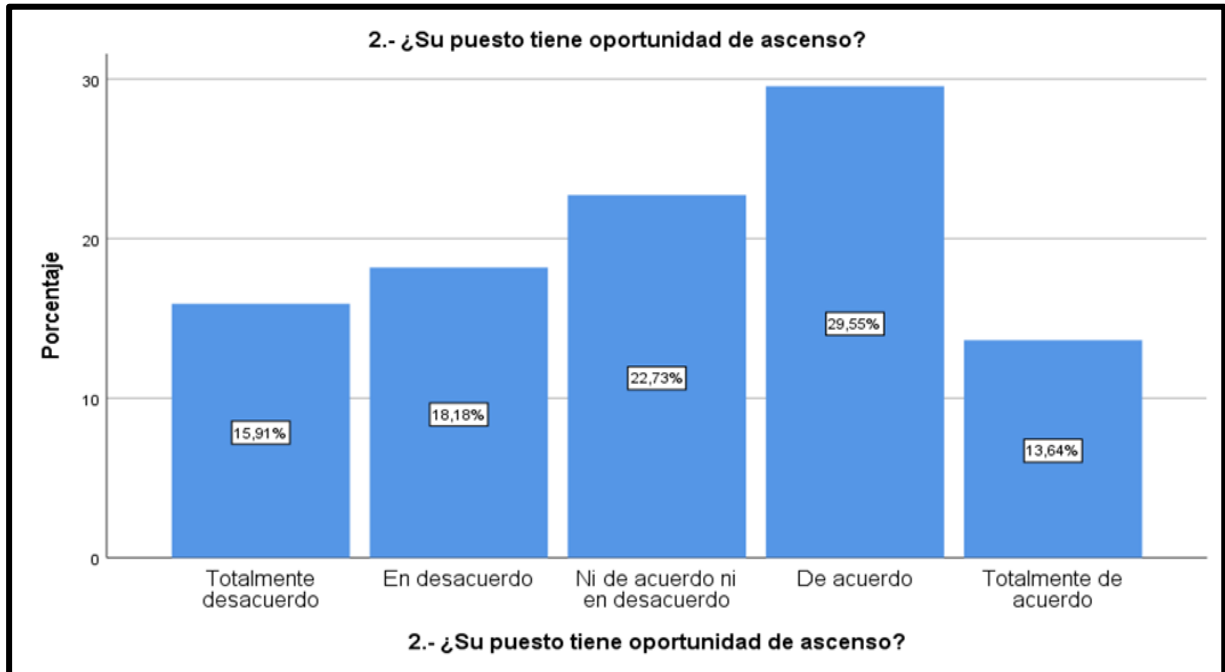
  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA  
EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE  
LIC. SANTIAGO TESEN MORI  
JEFE

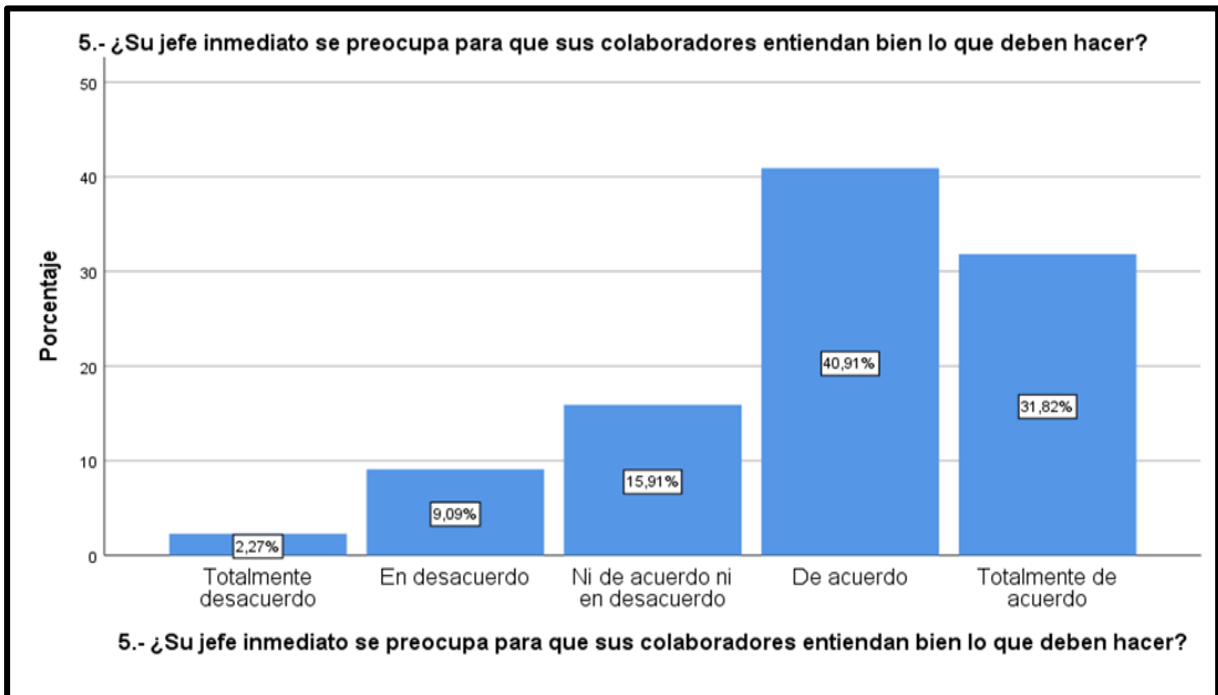
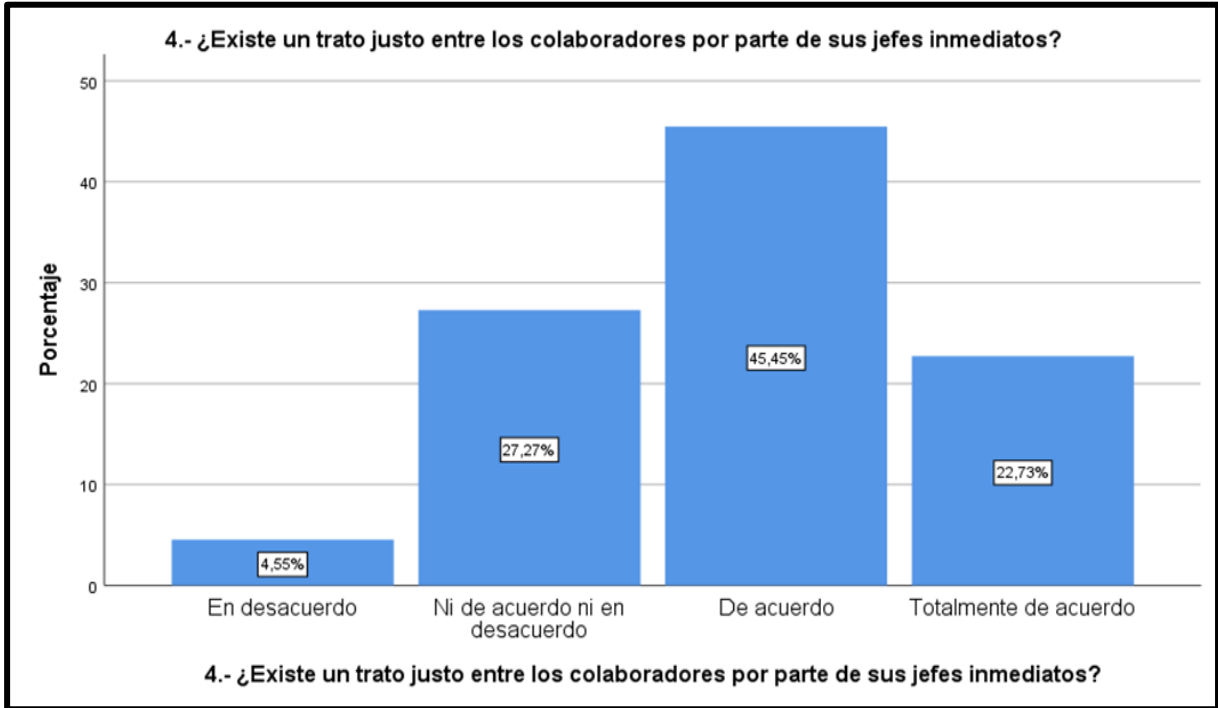


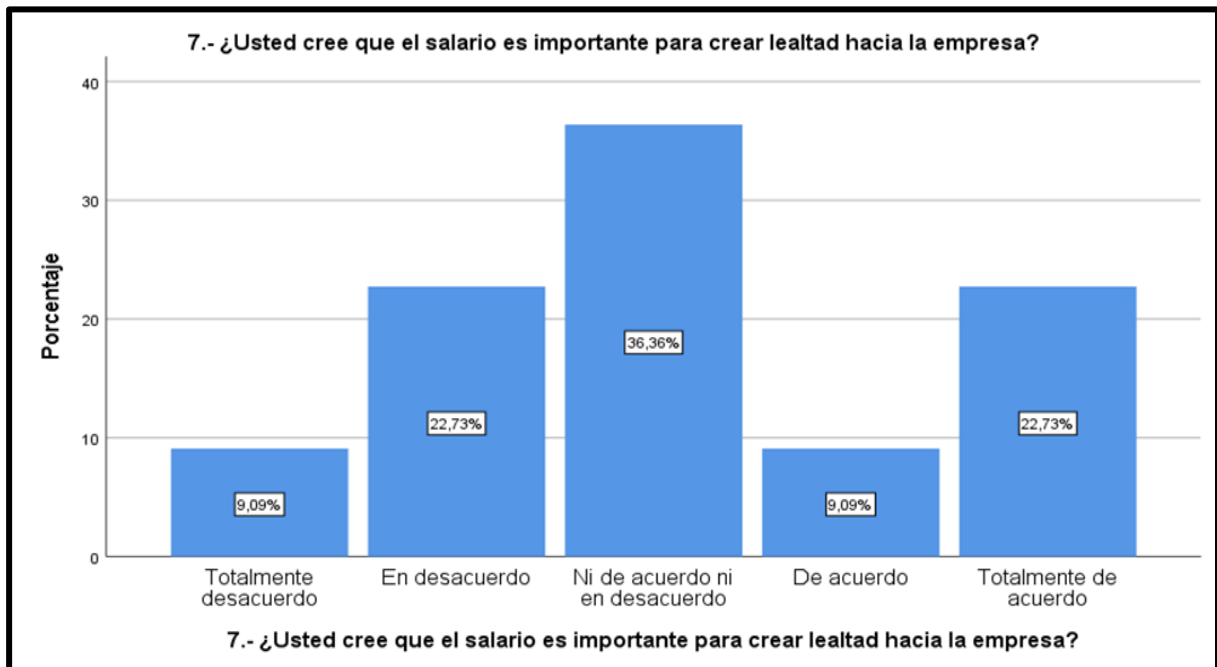
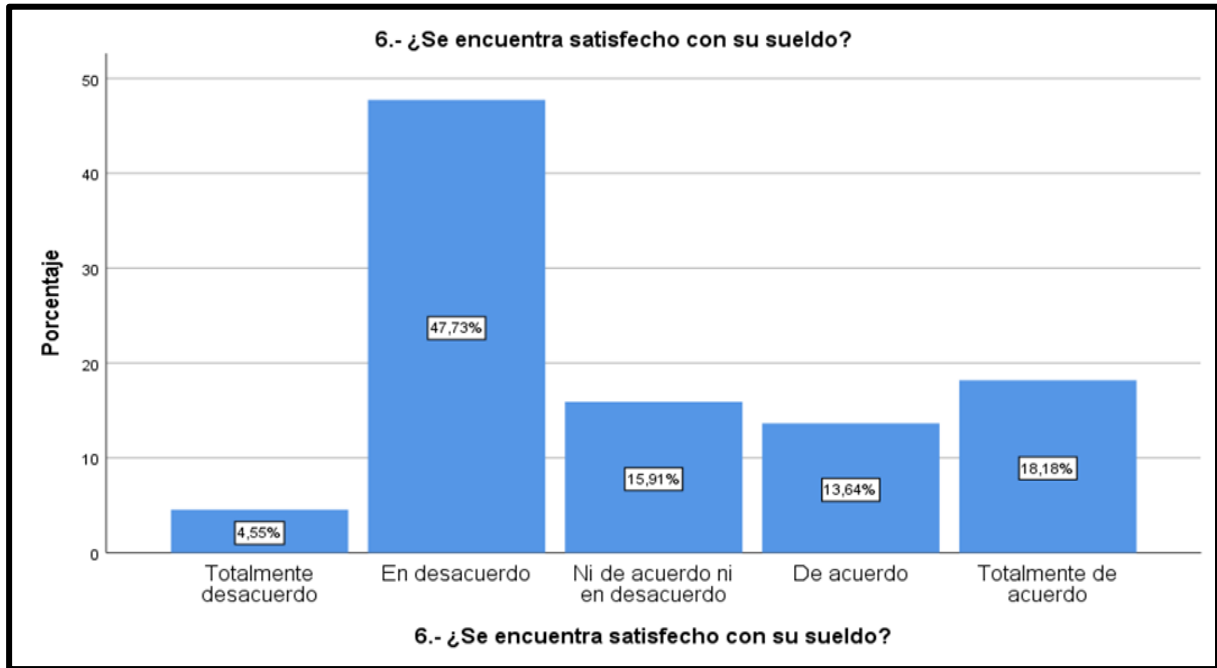


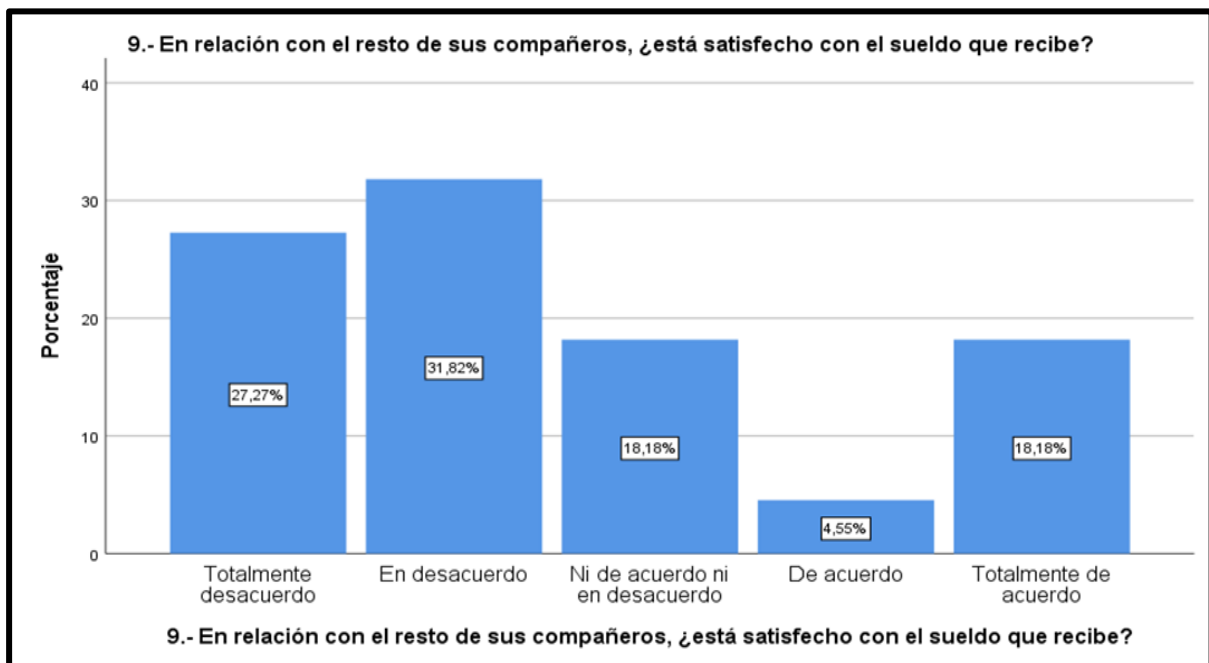
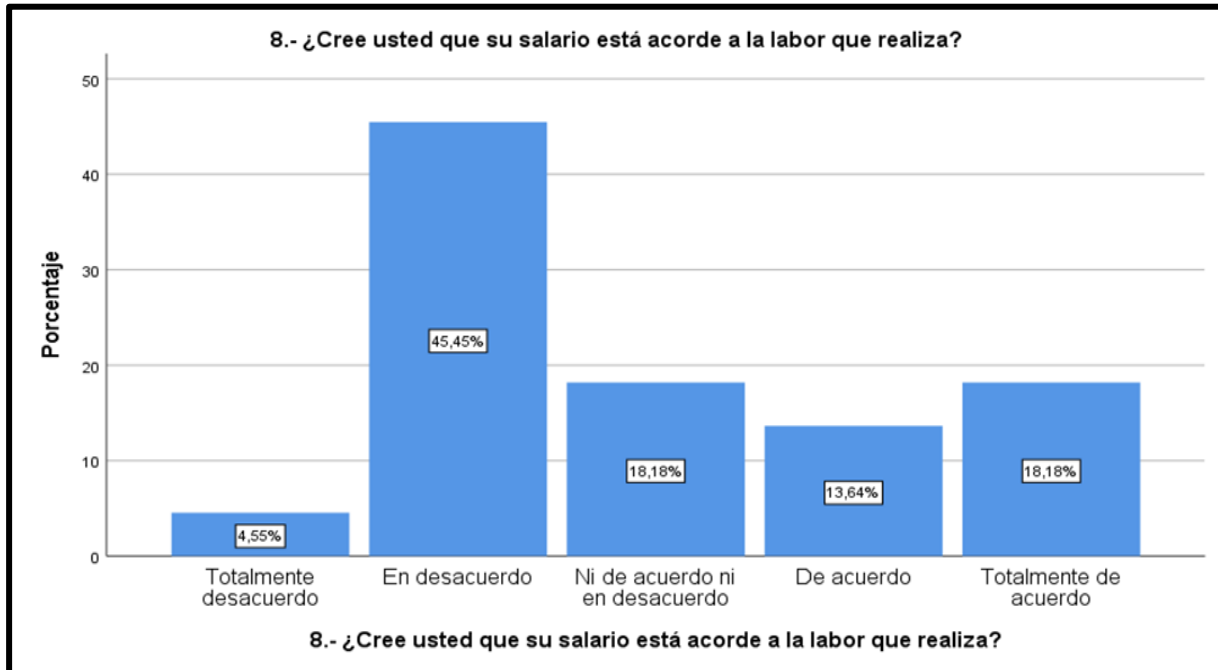


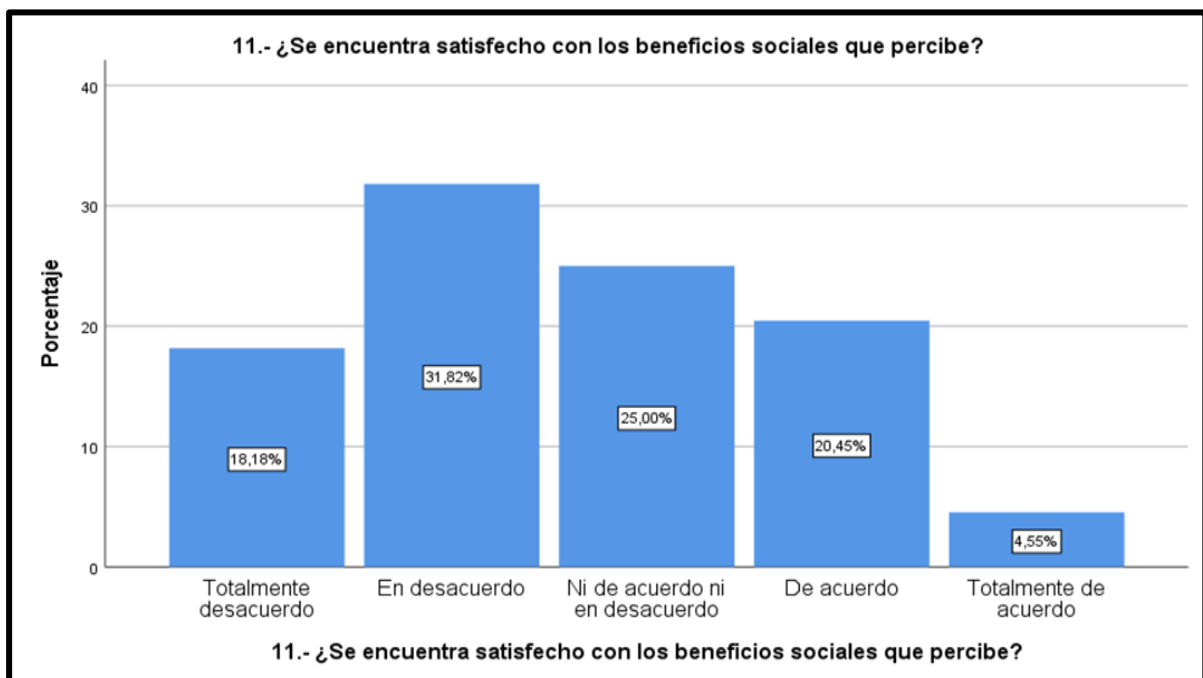
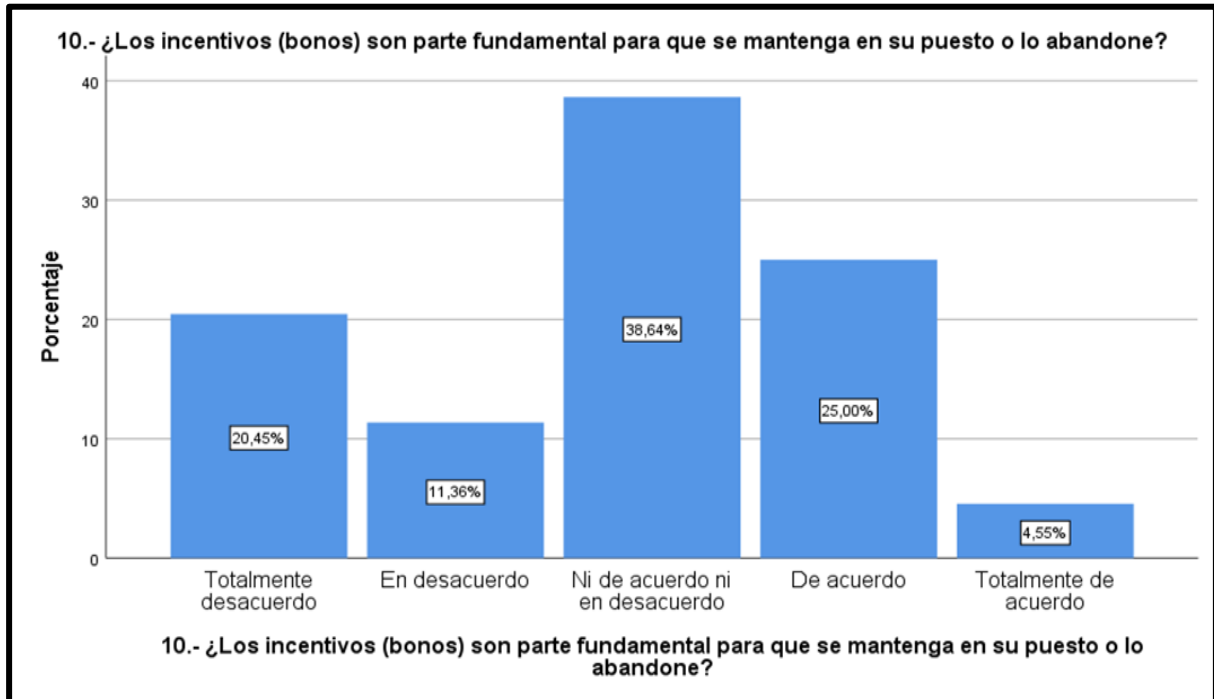


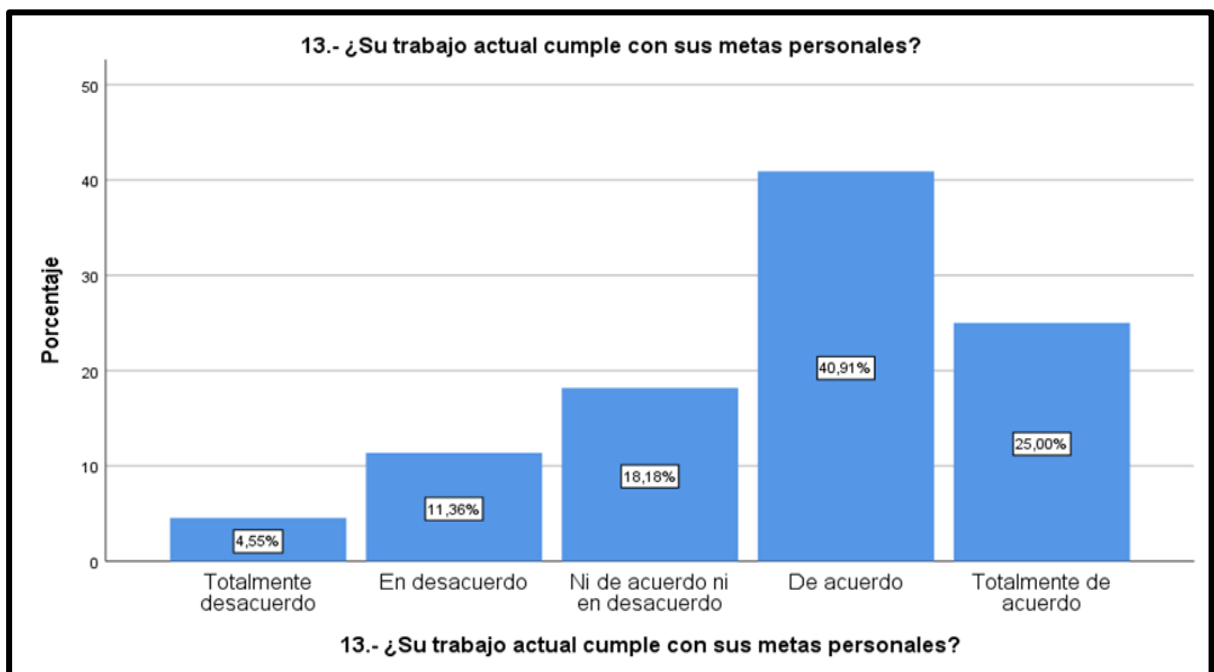
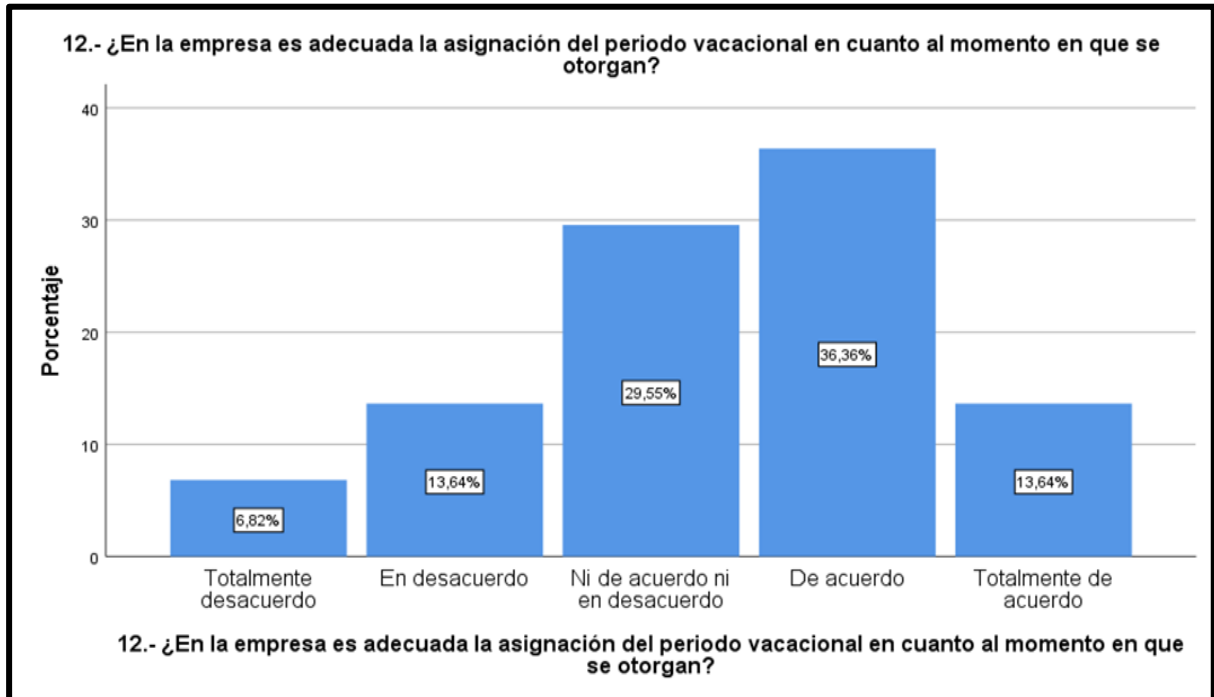


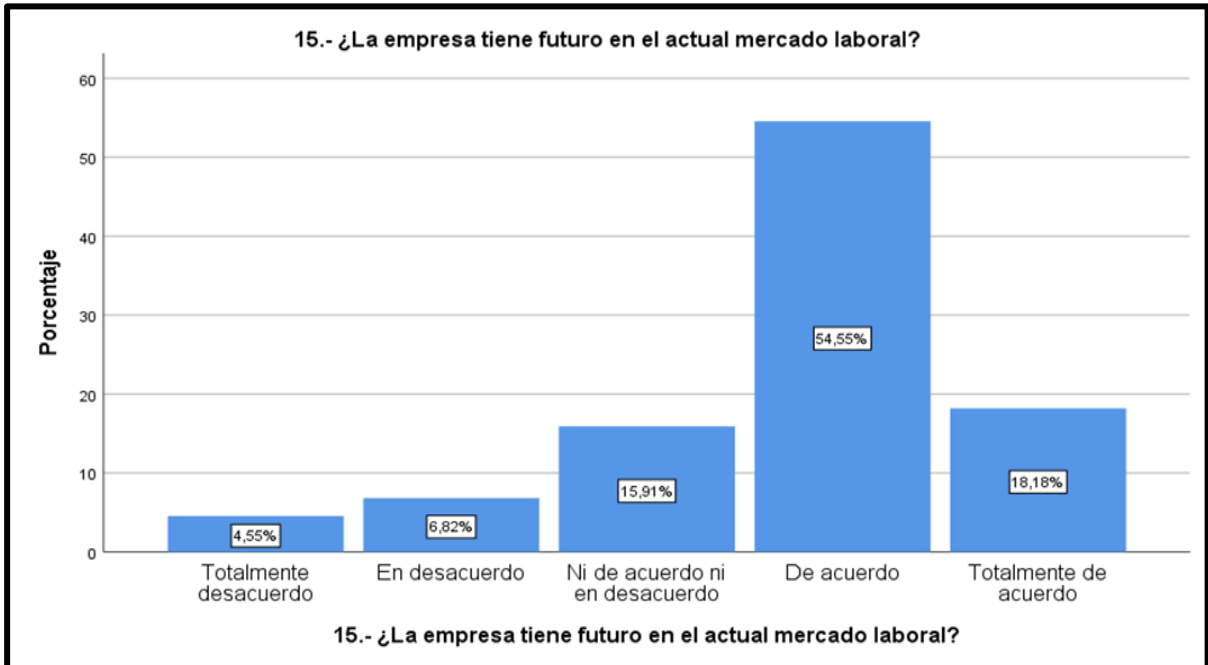
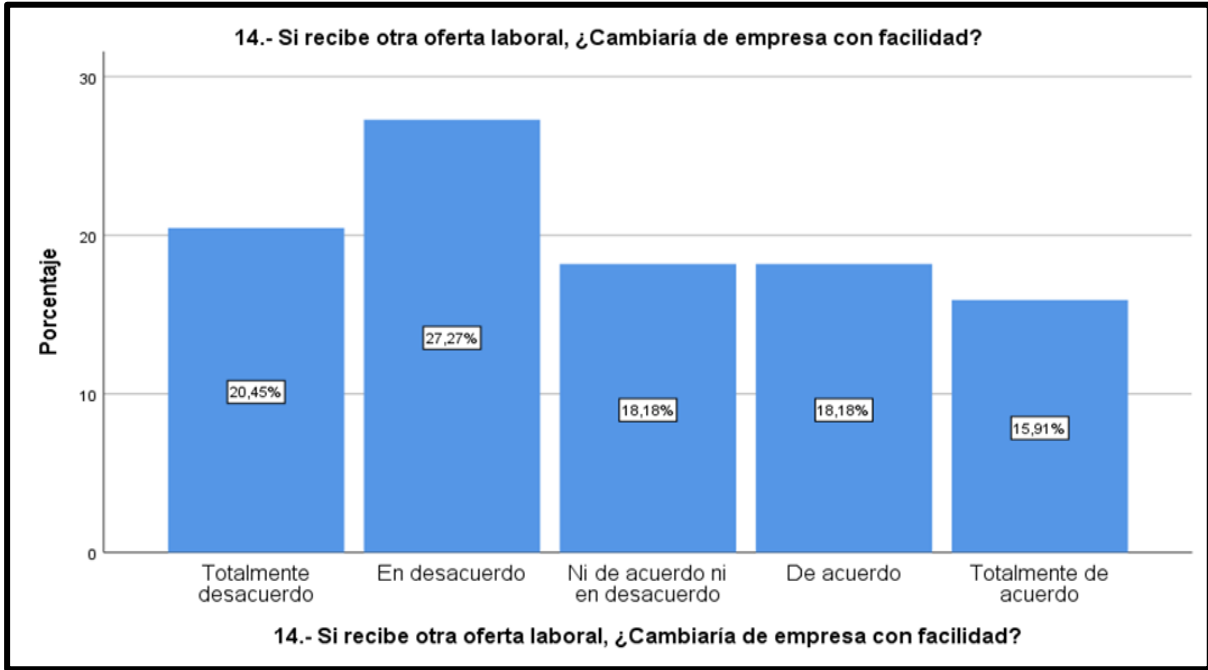


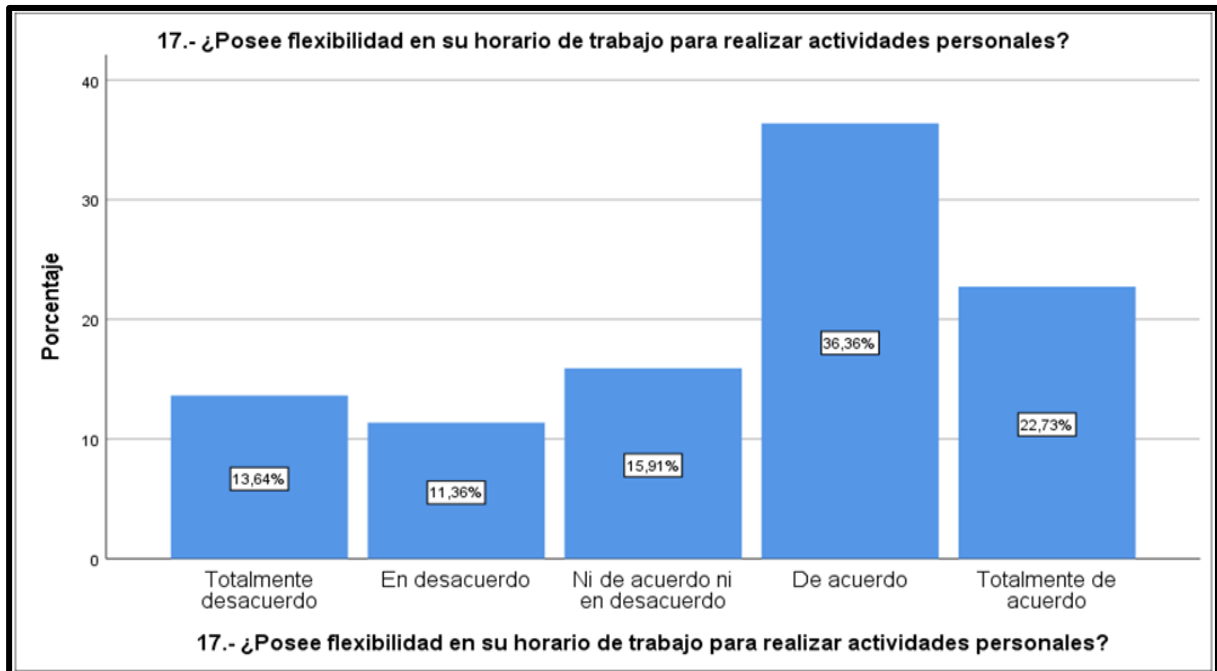
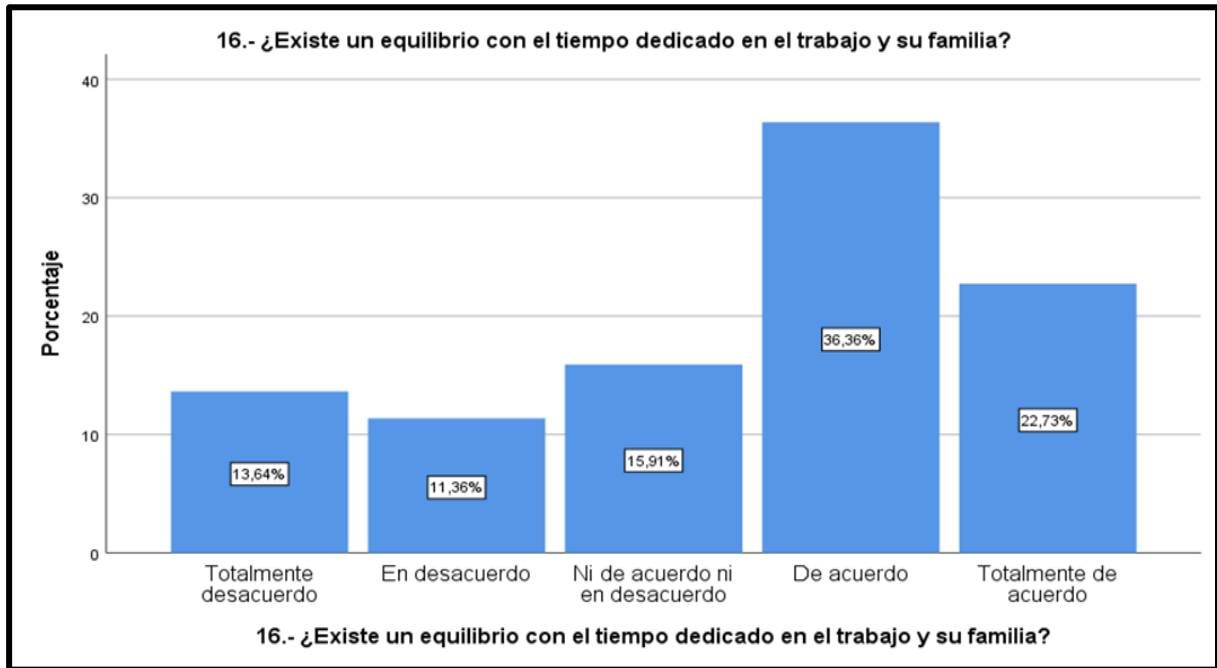






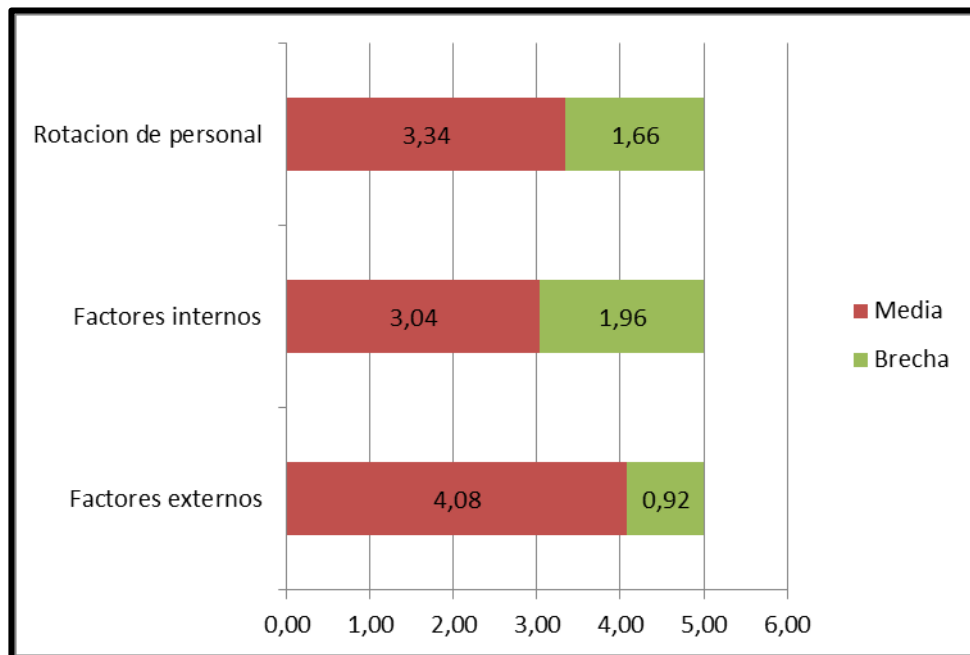






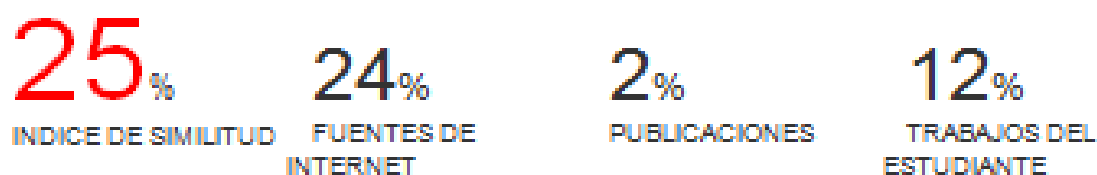


Estadísticos descriptivos		
Nombre	Media	Brecha
Factores externos	4,08	0,92
Factores internos	3,04	1,96
Rotación de personal	3,34	1,66



## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA-CHICLAYO 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>creativecommons.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>