



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN
EL HOSPITAL “BELÉN” DE LAMBAYEQUE, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Chapoñán Millán Cinthya Abigail

<https://orcid.org/0000-0001-850-0526>

Asesor:

Dr. Echeverría Jara, José Foción

<https://orcid.org/0000-0001-6750-0032>

Línea de investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL
“BELÉN” DE LAMBAYEQUE, 2019

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Valera Aredo Julio Cesar
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Merino Nuñez Mirko
Nombre Completo Firma

RESUMEN:

La investigación presentada responde a la necesidad de identificar y analizar el impacto de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque.

En este sentido, tiene como finalidad, diagnosticar el impacto de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, el cual se podrá lograr gracias a la consecución de unos objetivos específicos.

El tipo de investigación es descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, lo que permitió la aplicación de las encuestas a 100 trabajadores, instrumentos que pertenecen a la técnica del gabinete.

Finalmente, se concluyó después del análisis de la aplicación de las encuestas, que la mayoría de los trabajadores, no estaba de acuerdo con la rotación diseñada por la gerencia, ya que no era un plan de rotación basada en perfiles, sino simplemente en el bienestar de unos cuantos colaboradores. De igual forma, cabe precisar, que gracias a los instrumentos de investigación, mayormente el impacto ocasionado en los trabajadores con respecto a la rotación del personal, ha sido negativo, por lo que se entiende, que ha influenciado en su trabajo, en el trato entre compañeros de trabajo y a su vez en el trato con los pacientes.

Palabras claves: Rotación de personal, impacto, hospital.

ABSTRACT:

The research presented responds to the need to identify and analyze the impact of staff turnover at the "Belén" Hospital in Lambayeque.

In this sense, its purpose is to diagnose the impact of personnel turnover in the "Belén" Hospital in Lambayeque, which can be achieved thanks to the achievement of specific objectives.

The type of research is descriptive, under the quantitative approach and a non-experimental design, which allowed the application of surveys to 100 workers, instruments that belong to the cabinet technique.

Finally, it was concluded after the analysis of the application of the surveys, that the majority of workers did not agree with the rotation designed by management, since it was not a rotation plan based on profiles, but simply on welfare of a few collaborators. Similarly, it should be pointed out that thanks to the research instruments, the impact on workers in relation to staff turnover has been negative, which is why it is understood that it has influenced their work, in the treatment between co-workers and in turn in dealing with patients.

Keywords: Staff turnover, impact, hospital.

ÍNDICE

RESUMEN:.....	iii
ABSTRACT:	iv
ÍNDICE.....	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. El problema de investigación.....	9
1.2. Antecedentes.....	13
1.3. Formulación del problema.....	17
1.4. Aspectos teóricos.....	17
1.4.1. Conceptualización de la rotación del personal	17
1.4.2. Causas de la rotación del personal	18
1.5. Objetivos:	22
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Justificación	22
II. MATERIALES Y MÉTODOS	23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	23
2.1.1. Tipo de Investigación	23
2.1.2. Diseño de la Investigación	23
2.2. Población y muestra.....	23
2.3. Variable:.....	24
2.4. Operacionalización de la variable:	25
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES	39
VI. REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 01 Tabla 1 Operacionalización de variable	25
Tabla 2 Tabla 2 El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales.....	29
Tabla 3 Tabla 3 Los procesos de selección generan buena expectativa de la gestión de la institución	30
Tabla 4 Tabla 4 Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.	31
Tabla 5 Tabla 5 El desempeño de los empleados es evaluado constantemente	32
Tabla 6 Tabla 6 En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo	33
Tabla 7 Tabla 7 La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción	34
Tabla 8 Tabla 8 La rotación prevista en la institución gira en torno a los objetivos y metas institucionales del Hospital “Belén”.....	35
Tabla 9 Tabla 9 El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto	36
Tabla 10 Tabla 10 Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.....	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales.	29
Figura 2 Los procesos de selección generan buena expectativa de la gestión de la institución.	30
Figura 3 Ilustración 3 Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.	31
Figura 4 El desempeño de los empleados es evaluado constantemente.	32
Figura 5 En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.	33
Figura 6 La motivación que erecibe por parte de la institución, le brinda satisfacción	34
Figura 7 La rotación prevista en la institución gira en torno a los objetivos y metas institucionales del Hospital “Belén”.	35
Figura 8 El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.	36
Figura 9 Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.	37
Figura 10 Imágenes de la encuesta realizada en el hospital Belen	644

I. INTRODUCCIÓN

En el Hospital Belén de Lambayeque, a nivel institucional se presentan diferentes deficiencias con respecto al impacto que ocasiona el proceso de rotación de personal, ya sea del personal administrativo y no administrativo. Existen falencias al no realizar los procesos adecuados para la debida rotación de personal, que giran en torno a un perfil profesional de campo laboral, a un manual de organización de funciones actualizado y acorde a las exigencias del mundo actual y a su vez a los objetivos institucionales del hospital.

En nuestra sociedad consta de diversas organizaciones, que dentro de sus principios deben de enfocarse a hacer énfasis en su personal, como a retenerlos o conservarlos en sus diversas gestiones del área de RRHH, siendo que la competencia es más exigente, la situación se convierte en un verdadero reto, así mismo se genera en cambios constantes que se presenta en el mercado empresarial o laboral, generando unas ansias de competir libremente y tener a los mejores talentos humanos dentro su organización. Casi todos tienen expectativas sumamente muy agradables como conseguir a colaboradores excepcionales, así mismo frente a estos aspectos nace la interrogante, ¿Qué impacto produce la rotación del personal del Hospital Belén de Lambayeque, 2019?

Dentro del trabajo, se ha plasmados capítulos y en primero de ellos se analizará la situación problemática, trazando del problema; justificación, formulación de los objetivos, hipótesis de estudio.

Así para la segunda parte de la investigación se define el marco teórico en donde se visualizará las diferentes teorías en relación a la variable de estudio.

Para la tercera parte se analiza los resultados de haber empleado el instrumento, y en siguiente capítulo se visualiza la discusión, en donde revisamos con las bases teóricas y la hipótesis, es así que para el capítulo V, se pone en disposición las conclusiones que se llegaron al final del trabajo y por último encontramos las referencias de todos los autores que se tomaron en cuenta para enriquecer este trabajo de investigación.

1.1. El problema de investigación

Internacional

Forbes (2018), según el autor basándose en su artículo de Pricewaterhouse Coopers ayudado de expertos profesionales y redes sociales con información similar, encontró información donde existe una cantidad de capacidad inadecuada para poder relacionar a los talentos humanos con los cambios permanentes de las empresas, menos tienen la posibilidad de generar mejores competencias. Así mismo se encontró que en el mundo cuesta alrededor de US\$ 150,000 millones para permanecer activos en la competencia del talento humano.

Juárez (2018) en su artículo en México señala que, en su país han conservado una tasa de rotación del personal menos que el 5 %. Y mucho menos en el rubro financiero e industriales. Así mismo señala el autor que debido al sueldo del trabajador se produce interés de rotación, siendo el salario un motivo para que el 27% de los empleados dejaran su empleo. Y un 21% pertenecen a las personas que cuentan con pocas posibilidades de tener un crecimiento laboral y profesional.

Lemus (2018) el autor afirma que uno de los pretextos para la rotación del personal es el salario, como también los diferentes acontecimientos que se presentan dentro y fuera de la empresa como el vínculo con los jefes, gerentes, atosigamiento, los clientes, las situaciones familiares o por las mismas situaciones del empleado, la conveniencia personal entre otros. Es así como también hay empresas que brindan sueldos muy agradables, sin embargo, también poseen índices de rotación similares o superiores a otras organizaciones. Todo depende también al trato que poseen los jefes o supervisores. Así mismo el autor menciona que invertir en el personal es un gasto muy importante para la empresa, ya que se supone que para invertir dura 21 días y la duración de ejecución es de 5 meses aproximadamente. Así se evidencia en el proceso de reclutamiento, y la relación entre el personal y el salario que se compromete en el día del proceso de selección.

El diario estrategia (2018) en Chile, el autor menciona que en su país la rotación del personal se incrementó en un 3,3%, así en los resultados de su estudio mencionó que el 25,6 % de los empleados cambiaron de trabajo en los últimos 6 meses del año. Dentro de las principales causas por lo que una persona decide cambiar de trabajo son el sueldo, los beneficios que se brindaban, sobre el crecimiento profesional y un cambio en el aspecto laboral. Otros aspectos son las desvinculaciones que tiene la empresa con el colaborador y no solo por los posibles cambios que necesita y desea el colaborador.

El diario economía (2018) escribió un artículo en Colombia en donde se refleja un alto índice de nivel de rotación de personal en varias organizaciones, todo llega a un 74 % reflejando en un rango de edad entre los 20 a 29 años de edad. Se ha visualizado que todas aquellas inversiones que disponen las instituciones con el propósito de tentar y retener al factor humano en cuanto a beneficios, no están irreparablemente ligadas a lo que más valoran los posibles candidatos.

Nacional

En el Perú, el blog Capital humano (2018) muestra que nuestro país se encuentra debutando en el tercer lugar a nivel de América Latina, superando el 18% del promedio. Encontrándose entre el 5% y el 10%. Así mismo se ve que en los últimos años el mercado laboral ha dado un tremendo giro de 360° comparándolo con años anteriores donde un trabajador duraba unos 20 años dentro de una organización, pues en estos tiempos los puestos laborales no duran mucho tiempo, más aún cuando se trata de un personal joven. El objetivo de cambio de puestos u organizaciones de un personal es debido a conseguir nuevos puestos que sean beneficiosos para ellos.

Joaquín (2017) en su revista diseñada para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el 2017, en sus resultados mostro que dentro del área de RRHH señala que existe un nivel de rotación de personal d 22.51% hasta el séptimo mes de 2017, sin embargo, este resultado es bastante alto. Así mismo se refleja las incidencias en los aspectos económicos, debido a los extremos legales que finalizan la relación laboral. Así mismo la empresa no tolera fallas de trabajo al trabajador recién ingresante, generando incidencias en la calidad del servicio. La empresa recomendó que un trabajador recién ingresante debe de tomarse un tiempo para dar un recorrido administrativo y conocer bien las estrategias para captar a los clientes de forma adecuada, así mismo le permite al trabajador adaptarse a las normas y políticas de su organización.

Zumaeta (2018), en una entrevista que se le realizo al gerente de Aptitus en Perú, afirmo que se trata de un país donde las organizaciones no respaldan el talento humano desde hace mucho tiempo, razón por la cual gran parte de ellas no consiguen mejorar su productividad, la causa es porque sus trabajadores laboran con desmotivación constante haciendo su trabajo ineficientemente. Así mismo en la encuesta que realizo Aptitus, resalta que el 80% de sus trabajadores renuncian a sus puesto de trabajo, la mayor causa en un mal clima laboral. Sin embargo las organizaciones no acceden por mejorar sus debilidades ni toman medidas correctivas para mejorar sus deficiencias, produciendo que la productividad

cada día descienda en vez de incrementar, las bajas motivaciones hacen que el personal este en constante rotación buscando nuevas alternativas para bienestar.

Ipsos.com (2017) entrevistado en un diario local al presidente del directorio de la APERHU (Asociación Peruana de Recursos Humanos) afirmo que nuestro país posee altos índices de rotación de personal a nivel de Latinoamérica, ya que las organizaciones consideran que se genera demasiados sobrecostos. Debido a las razones como el crecimiento económico, el desarrollo de los sectores nuevos y la llegada de nuevas oportunidades en las provincias. Ipsos demuestra la veracidad de sus resultados comparándolos con un estudio realizado en el año 2013 por encargo de AmCham, cuyo objetivo fue conocer las políticas de RRHH en las principales organizaciones del país. Así mismo se refleja que ese estudio la tasa de rotación anual promedio es de 15 %, contando solamente trabajadores fijos de las empresas.

Economista (2019) una entrada o salida de un personal de una empresa o organización es denominada acción de rotación de personal. De esta manera si un puesto o varios puestos de trabajo asiduamente es cubierto por otro personal podemos decir que en esa empresa existe un alto índice de nivel de rotación, haciendo que esta acción tenga repercusión de efectos negativos en la productividad, de la misma forma genera un costo económico que se asume a largo plazo, ya que la empresa debe capacitar al personal ingresante nuevo. Para el autor un 20,7% es el índice de rotación laboral que se refleja en nuestro país en las empresas y un 9,8 % de rotación voluntaria. Por lo que para las empresas el disminuir esa rotación se les ha sido muy difícil comprenderla.

Local

Las empresas que cuentan con un buen personal bien capacitado generan ventajas competitivas y los esfuerzos se verán reflejados en su productividad. En los estudios que se realizan en la actualidad reflejan que es mejor ventaja retener a un empleado existente que contratar y capacitar a un nuevo personal, ya que la experiencia y los conocimientos básicos generan mayor eficiencia dentro de las operaciones de su organización.

Frecuentar que tan motivados está trabajando el personal, es un reto continuo de cada organización, ya que esta acción repercute en la estabilidad laboral y el grado de resultados de la organización. De esta manera u otra es muy importante conseguir un buen nivel de satisfacción, de esta manera mejorará la competitividad de la empresa. Los problemas de estabilidad laboral ocasiona una excesiva rotación de personal, siendo resultados como la

desmotivación, un clima laboral desfavorable, la carencia de crecimiento profesional, baja remuneración, etc, que se esconde en cada trabajador

El tema de la rotación de personal, hoy en día se está llevando a cabo con mucha controversia, muchas de las empresas lo consideran como un retroceso, el invertir y capacitar a su personal o como una pérdida de tiempo ya que si no se realiza una buena selección de personal se generará mayor tiempo de adaptación y a la vez pérdida para la empresa. Mientras que para otras empresas lo toman a bien, como una inversión más a su favor, con resultados a corto y mediano plazos, haciendo ideas de tener gente nueva que llegue con más motivación e ideas innovadoras. Así mismo se dice que un trabajador comienza a generar utilidad o pérdida desde que ingresan a trabajar viéndose reflejado en la productividad de la organización.

Del mismo modo un empleado o trabajador motivado logra adaptarse más rápido a las operaciones de su empresa que uno que no lo está. Los incentivos que se proponen también ayudan a mantener motivado al personal ya que ayudan en su desarrollo y desenvolvimiento. Cuando la salud del trabajador son voluntarias se considera un acto negativo para la empresa ya que significa que existe un mal clima laboral, sistemas de remuneración bajo, o ineficacia de incentivos, entre otros.

La mayoría de las empresas a nivel global sufren este problema, cada vez pierden personal en masa voluntariamente, la causa que los identifica es porque en muchas ocasiones la relación entre trabajadores y la organización es muy fría y cortante, llegando a generar un desequilibrio laboral.

En este sentido, hasta qué punto este proceso de rotación sea bueno, busque realmente el bienestar de las instituciones o simplemente es un proceso de rutina que busca cumplir con estándares de calidad propuestos por entidades evaluadoras. Al parecer son aspectos que aún falta seguir investigando y que lógicamente, lo ideal sea que la rotación se logre bajo un diagnóstico, un estudio de perfiles y unas metas institucionales claras.

A nivel institucional, en el Hospital Belén de Lambayeque, se presentan diversas deficiencias en torno al impacto que ocasiona el proceso de rotación de personal, ya sea del personal administrativo y no administrativo. Existen falencias por no realizar los procesos correctos para la debida rotación de personal. Procesos que giran en torno a un perfil profesional de campo laboral, a un manual de organización de funciones actualizado y acorde a las exigencias del mundo actual y a su vez a los objetivos institucionales del hospital.

1.2. Antecedentes

Internacionales

Castillo y Sabando (2018) en su tesis la incidencia de la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017, tuvo como propósito evidenciar y analizar la incidencia entre ambas variables. Tuvo una metodología propositiva, se encuestó con un cuestionario a 84 personas, todos ellos trabajadores de la compañía. El estudio concluye que mediante el análisis de correlación se evidenció que si existe relación baja, siendo un resultado de 17 %, llegando a especular que en ese entorno hay otras variables que tienen mayor impacto en la productividad.

Ovalle (2018) en su estudio rotación de personal y clima organizacional que realizó en Perú, donde su propósito fue equipar las herramientas para recuperar un clima organizacional. Se encuestó a 37 trabajadores entre ellos administrativos y operativos. En la investigación se realizó una metodología mixta (descriptivo y cuantitativo). La investigación finalizó afirmando que la rotación y el clima del personal son adecuados, así mismo se comprende que es positiva la posición de los colaboradores, así mismo se evidenció que hay mucho por mejorar para evitar deficiencias como la fuga del talento humano que tienen más potencial, proponer incentivos más atractivos para que cada trabajador se sienta más identificado y a gusto con su trabajo, y así contribuir a mejorar la productividad organizacional.

Bajaña (2018), en su investigación denominada estudio en la incidencia de la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo **2014** al 2017. Su propósito fue contribuir y diseñar estrategias para verificar la influencia de la rotación de personal y la productividad. Así mismo verificar las causas a lo largo de la investigación en las cuales influyen a la deficiencia administrativa.

Sarmiento y Torres (2017) en su tesis analizó el clima laboral juntamente con la relación de la rotación de personal en el departamento de call center internacional en la empresa setel entre los años 2015 – 2016. El principal propósito fue identificar diferentes aspectos influyentes en las variables, del mismo encuestaron a 16 colaboradores de la empresa, tuvo un método correlacional y descriptivo. Finalizando se evidenció que la empresa tenía un estilo de liderazgo muy autoritario, haciendo que la relación entre jefes y subordinados sean muy complicadas, llegando a originar una desvinculación entre el personal. Del mismo modo un arduo clima laboral se presencia en el departamento de call center, ya que el jefe del área presiona intensamente a sus colaboradores para conseguir el

logro de metas mensuales. Por ultimo no existe una motivacion mas adecuada ni agrada que los colaboradores esperan tanto economico como el desarrollo profesional.

Macario (2018) en su investigación denominado rotacion de personal y clima organización, seguio un proposito de determinar el nivel actual entre ambas variables, tanto en el nivel operativo como administrativo. Utilizo una metodologia descriptiva cuantitativa. Asi mismo se encuestó a 37 personas, todos ellos colaboradores de la misma organización. Al cabo concluye que los niveles de analisis entre ambas variables son saludables en cada trabajador, asi mismo cada idea que mantienen los colaboradores se mantiene eficaz, no obstante siempre hay situaciones de mejorar como diseñas nuevas e innovadoras estrategias, para retener responsablemente el talento humano con mejor desempeño, para optimizar el empleo y mejorar la productividad.

Nacionales

Guevara y Guevara (2020) en su estudio denominado rotacion de personal y su incidencia con la satisfacción del cliente en financiera crediscotia jaén – 2019, su principal proposito fue determinar si existe correlacion entre ambas variables. Para ellos se utilizo una metodología descriptiva en la cual se encuestó a 56 usuario y trabajadores. Finalmente concluyo que la rotacion de trabajadores es alta, mucho mayor a los resultados del promedio nacional. Causa de esta incidencia es que dentro de las poicas y clasulas de la empresa en su contrato afirma que cada trabajador que no cumpla con su meta mensual debiera ser separado de la institucion para brindarle el puesto a otro trabajador que logre cumplir con su responsabilidad.

Trelles (2019) en su tesis denominada clima laboral y su relación con la rotación de trabajador del área de operaciones en un call center del distrito de el agustino, 2018, tuvo como objetivo determinar el nivel entre ambas variables, en el cual se presenta una investigación de tipo descriptivo considerando la población y muestra de 153 personas efectuandose la encuesta, de tal manera concluyo que si existe una correspondencia entre el clima laboral y la rotacion de los trabajadores. Obteniendo un resultado de correlacion positiva grande.

Aliaga (2019) en su tesis denominada factores que ejercen en la rotación del trabajador en la empresa “Avecitas”, tuvo como proposito detrmnar los elementos que influyen, el proposito del mismo fue una investigación descriptiva, realizando la encuesta a unos población de 54 personas, concluyendo asi que en la rotacion de personal influyes muchas perspectivas de poarte del trabajador como la oprtunidad de progreso profesional y personal,

ya que la empresa no cuenta con línea de carrera, es por ello que el personal que ingresa a trabajar no se siente a gusto y opta por buscar mejores puestos laborales donde se puedan identificar y desarrollarse tanto personal como económicamente.

Becerra (2018) en su tesis denominada rotación de personal y productividad en una empresa de servicios logísticos en el Callao, 2018. El principal propósito fue determinar cómo se relacionan las variables. La investigación fue descriptiva y propositiva, encuestando a 64 usuarios que tienen relación con la empresa. El suscrito concluye que según la correlación de Spearman, muestra una correspondencia positiva media de 0.504. y por último da cuenta que a medida que exista un alto índice de rotación, mayor será el capital invertido.

Berrantes (2017) en su estudio clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Cineplex S.A., distrito de Comas, Lima - 2017; tuvo como propósito determinar la influencia del clima laboral dentro de la rotación permanente de sus trabajadores. Desarrollo una investigación descriptiva, así mismo se aplicó una encuesta a una muestra de 57 personas. El autor llegó a concluir que existe influencia muy significativa entre la percepción de ambas variables.

Local

Anyaypoma (2017) en su investigación factores organizacionales y laborales y su acotamiento en la rotación de personal de la unidad territorial Cajamarca del programa nacional de apoyo directo a los más pobres – juntos, 2017. Su principal propósito fue determinar los factores organizacionales y laborales que inciden entre ellos. El autor utilizó una metodología descriptiva transaccional con diseño no experimental. Considero una población de 198 empleados del programa Juntos del Estado, constituyendo una encuesta a la muestra de 40 empleados en total. Así mismo se evidenció que entre los principales factores que acumularon los ex trabajadores para salir del puesto de trabajo fueron, la insatisfacción laboral, las diferentes alternativas poco favorables de trabajo, la tensión laboral, la intención de rotación constante y obligatoria, entre otros de costo de oportunidad. Referente a la satisfacción con los factores organizacionales, el personal se considera satisfecho con las políticas de reclutamiento y selección, sin embargo con las políticas salariales y cultura organizacional se encuentran poco satisfechos. Así también los resultados muestran que existe diversos factores por lo que el empleado decide abandonar su puesto laboral y entre los más significativos son el salario, las políticas de cultura organizacional, y sobre todo las oportunidades de crecimiento laboral.

Romero (2018) en su investigación de resultados doble análisis en el nivel de información y frecuencia en la ciudad de Jaen, Perú. Se logró determinar el nivel de satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación. Utilizó una metodología descriptiva, y a la vez llegó a encuestar a 60 clientes más frecuentes de la entidad. Del mismo modo se evidenciaron que el nivel de información y la frecuencia de empleo fue regular con un resultado de 58,3 % y para la satisfacción del cliente se evidenció un resultado bajo de 50,0 %. Así mismo los canales y medios de atención tienen una gran influencia en el resultado de satisfacción, así mismo los canales de atención que utiliza la entidad para sus clientes repercute un nivel muy bajo o mala, por lo que el usuario se queda insatisfecho con la calidad del servicio que la entidad brinda.

Rojas y Sánchez (2017) en su estudio denominado la administración de recursos humanos con la calidad de servicio en la agencia bancaria Mi banco, Cajamarca. En este estudio se priorizó conocer la correspondencia de la administración de RRHH juntamente con la calidad del servicio en la agencia bancaria. Utilizó una investigación descriptiva correlacional a causa del propósito general. Se encuestó gracias a un cuestionario a 20 trabajadores de la entidad. Del mismo modo se concluye después de utilizar la prueba estadística Pearson que ambas variables tienen correlación muy alta y positiva con un resultado de 0.956. no obstante la hipótesis que se planteó resultó ser válida de acuerdo a los resultados, también se aseveró que es importante tener satisfechos a sus trabajadores para así ellos puedan brindar un mejor servicio ya que una buena gestión del talento humano ayuda a brindar un excelente servicio a los usuarios.

Bustamante (2018) en su estudio denominado percepción de la intención de rotación de los trabajadores de una empresa que manufactura productos de molinería-lambayeque 2018, tuvo como objetivo identificar la percepción de la intención de movimiento de los colaboradores, la investigación de tipo cuantitativo no se registró número de encuestados ya que su muestreo fue aleatorio considerando del mismo modo un enfoque analítico, concluyendo que los colaboradores afirmaron en sus encuestas que las herramientas empleadas y todo el factor de condiciones laborales les afectan el bienestar y su salud, haciendo que sus herramientas pongan en riesgo su salud. Además la infraestructura tampoco es la adecuada, así como también los colaboradores sienten que no pueden desarrollarse profesionalmente por las frecuentes renuncias entre ellos. No obstante los trabajadores desean el crecimiento profesional y la organización no ayuda a contribuir.

Muro y Muro (2017) en su investigación satisfacción laboral y rotación de personal del cultivo de uva de una empresa agrícola en Chiclayo durante los 2015-2016, tuvo como objetivo identificar el nivel satisfacción laboral y rotación, para ello se aplicó una encuesta de 70 trabajadores, desarrollándose la investigación en el marco de tipo descriptivo aplicativo, concluyendo que el nivel de satisfacción laboral es promedio regular, y respecto al índice de condiciones de trabajo ellos demostraron encontrarse en un nivel satisfecho. Así también el reconocimiento personal y social, y los beneficios económicos resultó ser satisfactorio por parte de los trabajadores.

1.3. Formulación del problema

¿Qué impacto produce la rotación del personal del Hospital Belén de Lambayeque, 2019?

1.4. Aspectos teóricos

Los aspectos teórico-científicas están basadas en la variable de investigación: impacto de la rotación del personal.

1.4.1. Conceptualización de la rotación del personal

Es entendido como la fluctuación de personal dentro del ambiente de una organización, es decir el movimiento de puestos laborales o el intercambio de personas que entran o salen de una organización. Mayormente la rotación se visualiza mediante una relación porcentual dentro de un periodo de tiempo, siendo índices mensuales o al año. No obstante se realizan comparaciones y ejecutar acciones de solución (Chiavenato, 1990).

Mobley (1982) el autor lo define como la suspensión individual del trabajador que este laborando en una organización, que se encuentre recibiendo compensación monetaria de la misma organización.

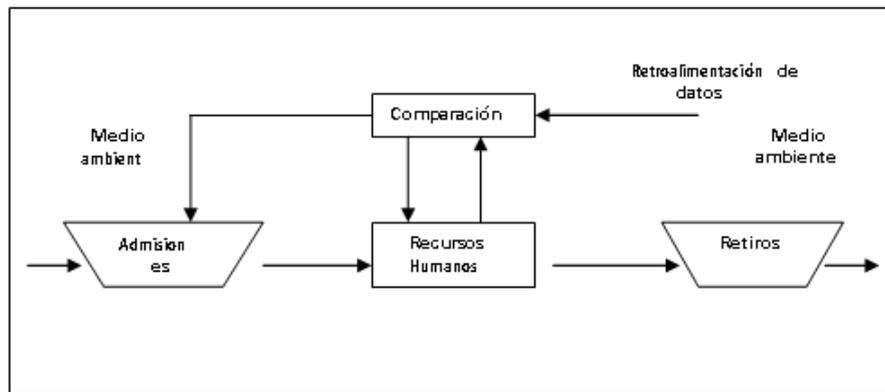
Mowday (1982) los estudios sobre rotación de personal se han venido desarrollando desde hace 25 años, en la que se han demostrado modelos prácticos para su elucidación. Así los modelos constituyen explicaciones causales de la rotación, como la insatisfacción del trabajador, los aspectos económicos, entre otros.

Steers y Porter (1983) los autores de una investigación, donde explicaron la influencia que existe en la satisfacción laboral y la retribución monetaria juntamente con el estilo del supervisor de rotación. Así también lo diagnostica los autores Davis y Newstrom (1991), que los motivos más solubles son una ineficiente supervisión y un trabajador en un puesto equivocado.

Verdugo (1990) menciona algunos factores solubles para reducir el porcentaje de rotación de los empleados como aumentar los salarios, un mejor trato por parte de los jefes,

imponer menos presión, optimizar el área de trabajo, proveer los transportes y tolerarlos, entre otros con la finalidad que la empresa incremente motivación en su personal y pueda desarrollar sus actividades eficientemente.

Cuesta (1990) demostró que tanto la entrada como la salida de recursos debe de existir un equilibrio dinámico y mantener mecanismos homeostáticos que pueda regular y garantizar las operaciones del proceso de transformación en niveles controlados.



Fuente: Chiavenáto, Idalberto. (1999). Administración de Recursos Humanos. 5ª. ed. México, Ed. Mc Graw Hill.

Las desuniones de personal tienen que ser proporcionadas a través de nuevas admisiones para que se conserve el paralelismo de recursos humanos en equilibrios adecuados para la operación del sistema (Nash, 1988).

1.4.2. Causas de la rotación del personal

Siempre que la empresa presente problemas o deficiencias en la estabilidad laboral que estén causando daño en el desempeño, lo primero se debe buscar las causas originarias para rediseñar un plan de estrategias que permita mejorar el panorama organizacional. Así mismo se dice que en una excesiva rotación de trabajadores siempre se origina por la desmotivación, la insatisfacción o diferentes aspectos influyentes en los trabajadores, y muchos de ellos están vinculados con la gestión de RRHH (Werther, 2004).

Estas causas generan consecuencias negativas que repercutan en toda la organización tanto en su productividad como en su imagen corporativa. Así como los trabajadores desmotivados optan por migrar a otras empresas sea por voluntarios para descubrir nuevas oportunidades más satisfactorias de acuerdo a sus expectativas.

Tipos de rotación de personal

Taylor (1999) alude que el movimiento de personal se puede desplegar de dos maneras:

La rotación de personal interna: viene hacer la reubicación del trabajador en otros puestos pero dentro de la misma organización a causa de cambios de puestos o promociones.

La rotación externa: puede ser voluntario o obligatorio donde el trabajador sale de la organización en busca de nuevas ofertas laborales.

Rotación interna: viene hacer la rotación de trabajadores en masa sin dejar la relación con la empresa, permite que el trabajador busque situaciones nuevas que las puedan integrar con las ideas innovadoras en los nuevos proyectos. Así se presenta los siguientes aspectos motivadores para los empleados.

Las Transferencias: equivale a misma cantidad salarial pero con diferentes puestos.

Los Ascensos: es reubicar a un trabajador a un puesto con mayor jerarquía, posiblemente con mayor remuneración.

Las Promociones: permite el incremento del salario o categoría de un personal sin dejar su puesto laboral.

Los Descensos:

Consiste en el paso de puestos de mayor importancia y remuneración a otros, que suponen características inferiores en estos dos elementos.

Rotación externa: es el flujo de entrada y salida de un personal ya sea por jubilación, muerte o despido, inestabilidad familiar, incapacidad o renuencia, de un trabajador

Taylor (1999) alude que coexisten tres tipos de alejamientos en las organizaciones:

La rotación laboral voluntaria: cuando el empleado decide alejarse para siempre la empresa ya sea por cuestiones laborales o profesionales; los motivos de esta situación son diversos como algún trabajo mejor al actual, cambio de profesión, salario muy bajo, o malas condiciones laborales, entre otros. Esto se debe a la decisión voluntaria por el propio empleado que ya escapa de las manos del empleador.

La rotación laboral involuntaria: sucede cuando el empleador decide terminar la relación con su empleado ya sea por diferentes factores como la necesidad económica o un mal funcionamiento laboral.

Medición del índice de rotación de personal.

Chiavenato (2007) la rotación se presenta y se mide en tiempos mensuales o anuales, en la cual define el índice entre las admisiones y desvinculaciones en relación con la cantidad de miembros disponibles dentro de un tiempo.

Para resultados de la planeación de RH, se utiliza la ecuación:

Índice de rotación de personal =

Dónde:

$$\frac{I+S}{PE} \times 100$$

I: Ingresos de un trabajador en un explícito periodo de tiempo.

S: Salidas de un trabajador en un periodo de tiempo concreto. Sea por iniciativa de la empresa o del empleado.

PE: Promedio de trabajador empleado. Se consigue de la suma de los trabajadores que ingresan y salen de la empresa (durante un tiempo) y después, se divide entre dos.

La operación se muestra en un valor porcentual, define a los empleados que circulan en la organización con relación a la cantidad promedio de empleados.

En diversas investigaciones se han demostrado la influencia que tiene la satisfacción y la motivación laboral en la misma organización.

Buentello, Valenzuela, y Benavides (2014) aluden que los tipos de salidas se reflejan por diversas causas:

Las salidas se reflejan por diversas causas en la cual se agrupan de la forma siguiente:

Bajas biológicas: salidas coherentes con el término de la vida laboral de las personas, también son denominadas bajas inevitables.

- Bajas socialmente necesarias.
- Bajas por motivos personales.
- Bajas por motivos laborales.
- Bajas por decisión de la propia Empresa (Chiavenato, 1999, p. 89).

Muchas veces las salidas voluntarias de un trabajador no se muestra o se refleja el verdadero motivo, o hay casos en los que el trabajador oculta el verdadero motivo de su renuencia para marcharse rápidamente sin dar explicaciones alguna y poder alcanzar la nueva oportunidad que otra empresa le brinda.

Se dice que la rotación o fluctuación se demuestra en forma real o potencial:

- Real.- es la última decisión del trabajador ya que el empleado no puede hacer nada para impedirlo.
- Potencial.- es la voluntad y el deseo que tiene el trabajador de abandonar la empresa no obstante se hizo efectivo aun la decisión por diversos factores como el no haber encontrado un trabajo mejor que sus expectativas.

Los dos tipos de fluctuación es muy importante, sin embargo es más importante estudiar la fluctuación potencial, en la cual al último se convierte en un caso definitivo como la salida del personal de la empresa, es por eso que se le denomina como un carácter preventivo. El potencial sin embargo deja un misterio como los motivos que las personas desean dejar sus puestos laborales, conociendo se puede diseñar estrategias para evitar la fuga de un trabajador.

Se viene diciendo que una de las causas más comunes que se refleja en los diversos estudios en las empresas que se viene aumentando la rotación laboral en el aspecto salarial, cuando un personal se encuentra insatisfecho buscará una solución ya sea dentro de la empresa o fuera de ella.

Así mismo otras de las causas más comunes son las condiciones laborales que ofrece la organización, en la cual cuando el ambiente o condición laboral es más cómodo, pues el trabajador se desempeña con mayor motivación, y si por el contrario es inadecuado el ambiente, el trabajador se sentirá hostigado e insatisfecho, en casos extremos llega a renunciar por sí solo, buscando nuevas oportunidades de trabajo. Otras de las causas son el sistema de estimulación moral y material que se efectúa en ese momento dentro de la organización.

Así mismo otro factor o causa del flujo de personal de una empresa es el sistema de pago que no se encuentra vigente o no corresponde con el esfuerzo que el mismo trabajador realiza en sus actividades, otras variantes es como la poca posibilidad que percibe el trabajador de superación dentro de la entidad o no les brindan las promociones justas que debe recibir todo personal, los beneficios y servicios escasos que se transmiten en la empresa. Todas estas causas están sujetas a una desmotivación e insatisfacción de personal haciendo que se ocasione una rotación de personal.

No obstante, se puede reducir el nivel de rotación dentro de una empresa, utilizando un estudio acerca de los motivos que implican las variaciones, siendo estos detectados a tiempo, y diseñando nuevas estrategias para fomentar la retención del personal.

También ha quedado desmotrado por estudios en los últimos años que las personas más jóvenes son las que fluctúan más, así como hay diferencias entre factores, la rotación se da por diferentes factores o ámbitos como la edad, sexo, territorio geográfico, la antigüedad de la organización etc. De acuerdo al sexo, las mujeres son las que mayor fluctúan en lo que corresponde a los motivos personales, mientras que los varones lo hacen cuando son motivos laborales. Así mismo correspondiente a la antigüedad de la empresa se dice que las personas con más de 10 años trabajando en la empresa son más estables según (Chiavenáto, 1999).

1.5. Objetivos:

Objetivo general:

- Determinar el impacto de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, 2019.

Objetivos específicos:

- Identificar las características de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, 2019.

- Analizar las características de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, 2019.

- Evaluar teóricamente la variable de estudio.

1.6. Hipótesis

El impacto de la rotación de personal en el Hospital Belén de Lambayeque, se presentaría como aspectos deficientes y necesarios de resolver para una mejora de la institución.

1.7. Justificación

Según Monje (2011, p. 29), la justificación de una investigación, se puede discernir bajo tres aspectos: Social, teórica y metodológica.

Social: el estudio desde el punto de vista social, servirá de mucha ayuda, puesto que se está analizando una realidad actual y muy urgente de solución en el Hospital Belén de Lambayeque. Además teniendo en cuenta que es una institución de servicio de salud, cabe analizar los datos Administrativos que permitan un mejor servicio a la comunidad.

Teórico: desde el el panorama teórico, la investigación servirá de un gran aporte, puesto que los resultados obtenidos son evidencias basadas en unas bases teóricas determinadas, que permita una visión más correcta y completa de la rotación del personal.

Metodológico: Desde el punto de vista metodológico, desde los métodos utilizados, las técnicas y la encuesta formulada bajo un sustento teórico, hasta los resultados obtenidos, son de gran importancia metodológica, puesto que permite ser pilar para próximas investigaciones que quieran tratar sobre la rotación del personal en instituciones de salud.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación tiene carácter descriptivo en todo su aspecto y a la vez contiene un diseño cuantitativo. Así mismo lo afirma los autores Hernández, Fernpandez y Baptista (2010) en la cual alude que tiene por designio Detallar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro anómalo que se someta a una evaluación.

2.1.2. Diseño de la Investigación

Así mismo la investigación refleja un proceso de carácter cuantitativo, en la que se analizará datos estadísticos que va a permitir saber resultados para luego evaluarlos y plasmar estrategias en mejoramiento de las deficiencias.

M: Muestra

M —————> **O**

O: Observación

2.2. Población y muestra

• Población

Para los autores reconocidos en el ámbito de la investigación Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que población es el compuesto de todos los casos de especificaciones o características similares, en la cual serán coleccionadas para realizar una evaluación mediante un instrumento de recolección de datos.

En este sentido, el número de trabajadores que asciende el Hospital Belén de Lambayeque, es de 250 trabajadores.

- **Muestra**

Los mismos autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), la operación para obtener la muestra de desplega de la siguiente forma, siempre y cuando podamos conocer la cantidad de la población.

$$\text{Muestra de estudio: } \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Fuente: Reproducido Centro de Estudio estadísticos (2018, p. 25)

Leyenda:

- z: Nivel de confianza (1.96)
- p: Probabilidad de éxito (0.95 ó 95%)
- e: Margen de error (0.05 ó 5%)
- N: Población (250 personas)

De la misma forma, la muestra resultante de la fórmula bajo un muestreo probabilístico es de 100 personas o trabajadores.

2.3. **Variable:**

- **Variable:** Impacto de la rotación del personal.

Mobley (1982): “concretó la rotación de personal como la suspensión individual del personal que este relacionado a una organización, que acoge una compensación monetaria o salario de la empresa” (p. 14).

Este proceso de rotación del personal, considera las siguientes dimensiones: Selección y capacitación, desempeño dentro de la empresa y Movimiento del personal.

2.4. Operacionalización de la variable:

Tabla 1 Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA	TÉCNICA
Impacto de la rotación del personal	Selección y capacitación¹	<p>El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales.</p> <p>Los procesos de selección genera buena expectativa de la gestión de la institución.</p> <p>Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.</p> <p>Los cursos de capacitación que se ofrecen responden a las necesidades del puesto.</p> <p>Un desempeño de los empleados es evaluado constantemente.</p> <p>En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •5: Totalmente de acuerdo. •4: Parcialmente de acuerdo. •3: Indiferente •2: Parcialmente desacuerdo •1: Totalmente desacuerdo. 	Técnica del gabinete y el instrumento es una encuesta
	Desempeño	<p>La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción.</p> <p>El reconocimiento que se le ha otorgado por el desempeño de sus actividades ha sido el esperado.</p> <p>En la institución existen altas oportunidades de promoción en comparación con la de las otras instituciones.</p> <p>Las actividades de la institución necesitan del trabajo en equipo de sus empleados.</p> <p>Los sistemas de reconocimiento premian el esfuerzo individual y a nivel de equipo.</p> <p>Los sistemas de reconocimiento son frecuentes en comparación con los de otras instituciones.</p> <p>Cuando ha faltado al trabajo ha sido por cuestiones personales.</p>		

¹ La selección y capacitación, según la teoría plasmada en el marco teórico, forma parte del proceso de rotación del personal en una entidad pública de salud. Comúnmente al momento de la rotación en algunas ocasiones hay despidos arbitrarios y que necesariamente se debe iniciar el proceso de selección y capacitación. (Chiavenato, 1999, p. 57)

Movimiento del personal

Ha notado que rendimiento no ha sido el esperado para la institución.

Alguna vez ha buscado otro empleo.

La institución le ha manifestado incoformidad sobre su rendimiento.

La institución le ha manifestado darlo de baja.

El cambio de puesto laboral en la institución obedece a un perfil de trabajo.

La rotación prevista en la institución gira en torno a los objetivos y metas institucionales del Hospital "Belén".

El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.

Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.

Aquel puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal.

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Teniendo presente aquel objetivo de la investigación y el sistema de diseño, se ha establecido presente las siguientes técnicas:

a. Técnica de Gabinete

Mediante esta técnica se permitió regularizar la parte teórica, en la cual se establece los siguientes instrumentos.

• Fichas bibliográficas

Así lo demuestra Carrillo. (1998) son fichas que ayudan a relajar la referencia bibliográfica, así mismo permitió a describir las fuentes de investigación y luego para ser detalladas en al final del estudio.

• Fichas de resumen

Del mismo modo, el autor Sierra, R. (1996) constata que en esta parte se consigna una síntesis de las ideas o información, es autorizada para concretizar el marco teórico detallando las apreciaciones en relación a los antecedentes.

b. Técnica de campo

• Encuesta

Para Buendía et al. (2001) citado por Bernal (2010): es una técnica en la cual recoge información directamente a los entrevistados; quién responde a preguntas ya diseñadas en base a las dimensiones que se plasmaron para ser evaluadas por el entrevistador.

Se aplicó una encuesta a los trabajadores del Hospital Belén.

De igual forma, todos los datos que se recolectaron se someterá a un análisis estadístico mediante el programa Microsoft Excel, así mismo se utilizará las herramientas de diseño y representaciones gráficas. Posteriormente serán todos los datos de las encuestas serán seran descritas en una tabla, para que mediante una media visualizar la cantidad de respuestas que marcaron por un ítem. Y por último después de analizar todos los resultados se utilizará el método de la triangulación metodológica, que permitirá analizar una sola variable y plasmar dimensiones de mejoramiento organizacional y productivo (Arias, 2000).

III. RESULTADOS

En esta parte de los resultados del estudio, giran entorno a la variable impacto de la rotación del personal en el Hospital Belén de Lambayeque.

Tipologías de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque,

En este sentido, se han considerado las dimensiones de la variable: Selección y capacitación, Desempeño y Movimiento del personal.

Dimensión 1: Selección y capacitación del personal

Para el análisis, se han considerado los siguientes indicadores:

- El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales.
- Los procesos de selección genera buena expectativa de la gestión de la institución.
- Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.

Tabla 2 :

El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	10	10%
Parcialmente de acuerdo	10	10%
Indiferente	30	30%
Parcialmente desacuerdo	40	40%
Totalmente desacuerdo	10	10%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

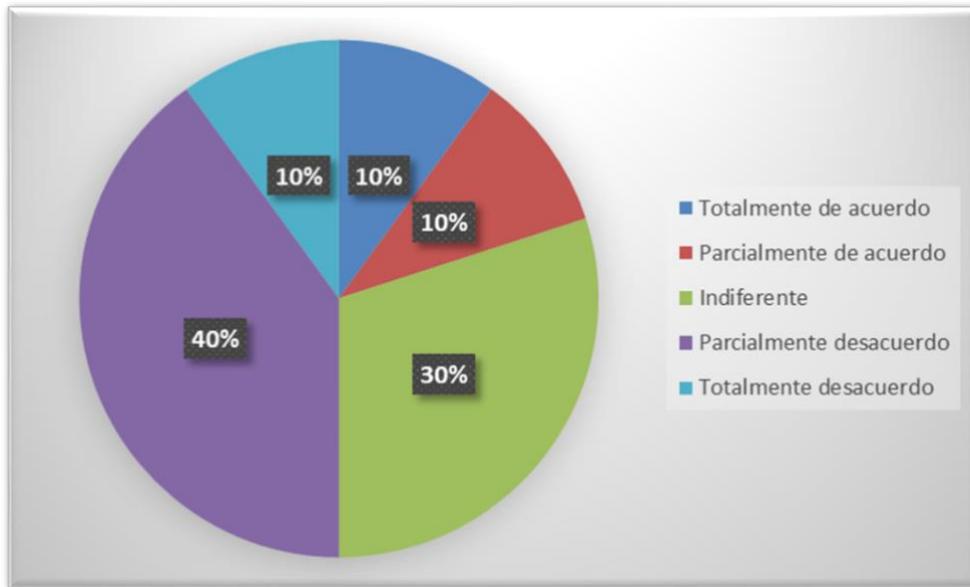


Figura 1: Según los datos mostrados, se ha podido evidenciar gran indiferencia y disconformidad con el proceso de selección y capacitación de los trabajadores. Esto es porque la mayoría de estos procesos han surgido a raíz de los despidos arbitrarios ocasionados. Como se puede apreciar, el 30% se encuentra indiferente, el 40% parcialmente desacuerdo y el 10% totalmente desacuerdo. Son datos meramente preocupantes, que podría desencadenar distintos problemas en la institución.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Los procesos de selección generan buena expectativa de la gestión de la institución.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	5	5%
Parcialmente de acuerdo	6	6%
Indiferente	40	40%
Parcialmente desacuerdo	39	39%
Totalmente desacuerdo	10	10%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

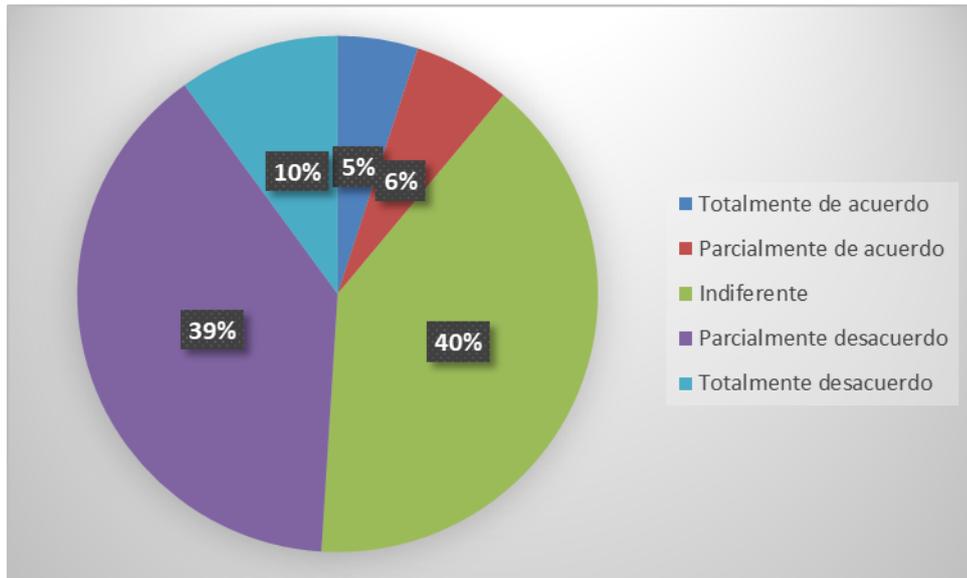


Figura 2: Justamente al igual que los datos obtenidos en la figura anterior, se puede evidenciar que estos procesos de selección –según apreciación de los trabajadores-, no dan una buena expectativa de gestión de la institución. Un 70% está indiferente y parcialmente desacuerdo, lo que significa que son pocos los que se encuentran conformes con el gestionar de la institución

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	4	4%
Parcialmente de acuerdo	10	10%
Indiferente	20	20%
Parcialmente desacuerdo	48	48%
Totalmente desacuerdo	18	18%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

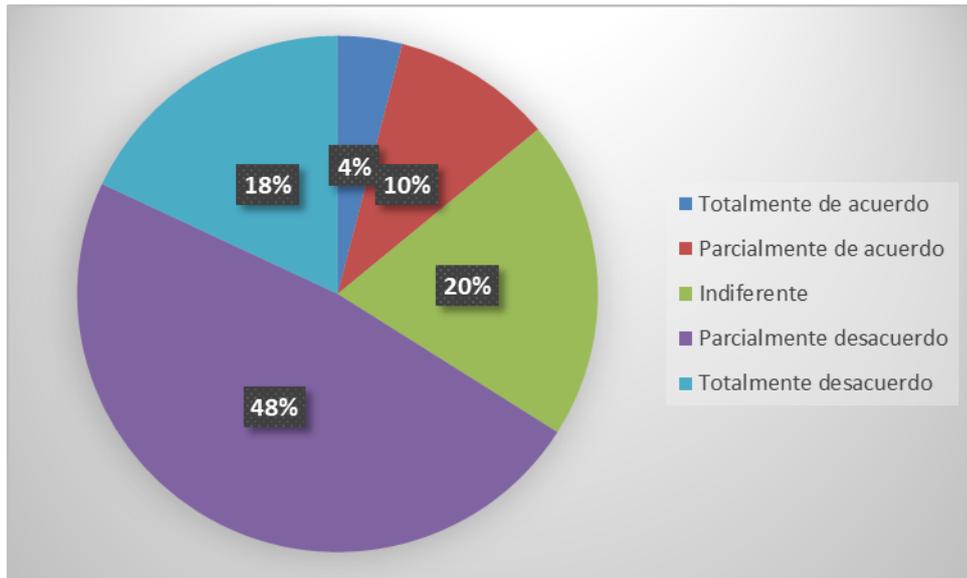


Figura 3: Como se puede apreciar en las tablas y figuras anteriores, el desarrollo de selección y capacitación del trabajador, el cual es primordial para el correcto desarrollo de la rotación del personal, presenta deficiencias con un 48% según lo manifestado por los colaboradores del Hospital Belén de Lambayeque.

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 2: Desempeño de los colaboradores

Para el análisis, se han considerado los siguientes indicadores:

Tabla 5

Figura : 04

El desempeño de los empleados es evaluado constantemente.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	3	3%
Parcialmente de acuerdo	9	9%
Indiferente	22	22%
Parcialmente desacuerdo	48	48%
Totalmente desacuerdo	18	18%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

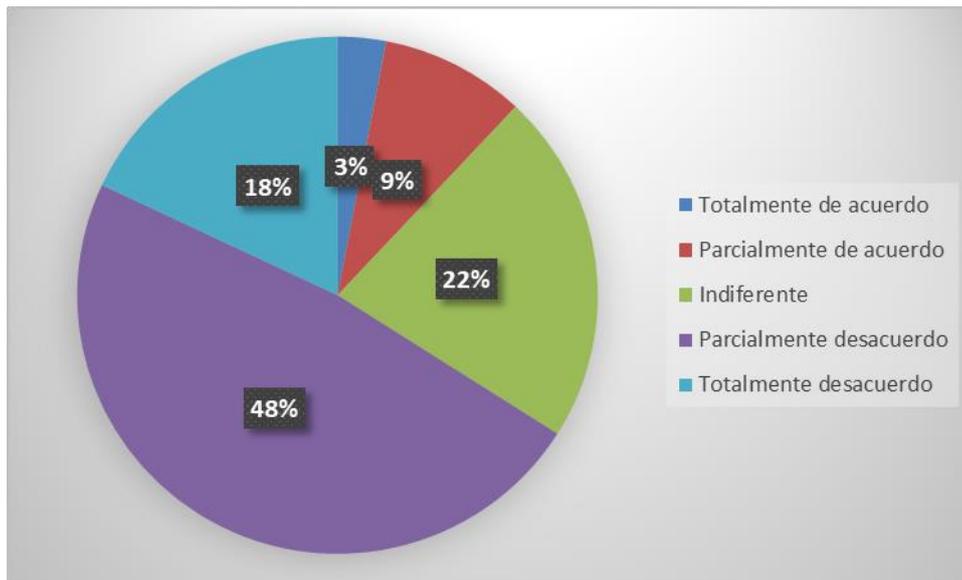


Figura 4: Otro aspecto importante con respecto al proceso de rotación, es justamente el proceso de evaluación del desempeño laboral. Según los trabajadores, los procesos de acuerdo a la evaluación de los trabajadores, no se realizan de la forma correcta y de igual forma se realizan de forma arbitraria.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	8	8%
Parcialmente de acuerdo	10	10%
Indiferente	30	30%
Parcialmente desacuerdo	48	48%
Totalmente desacuerdo	4	4%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

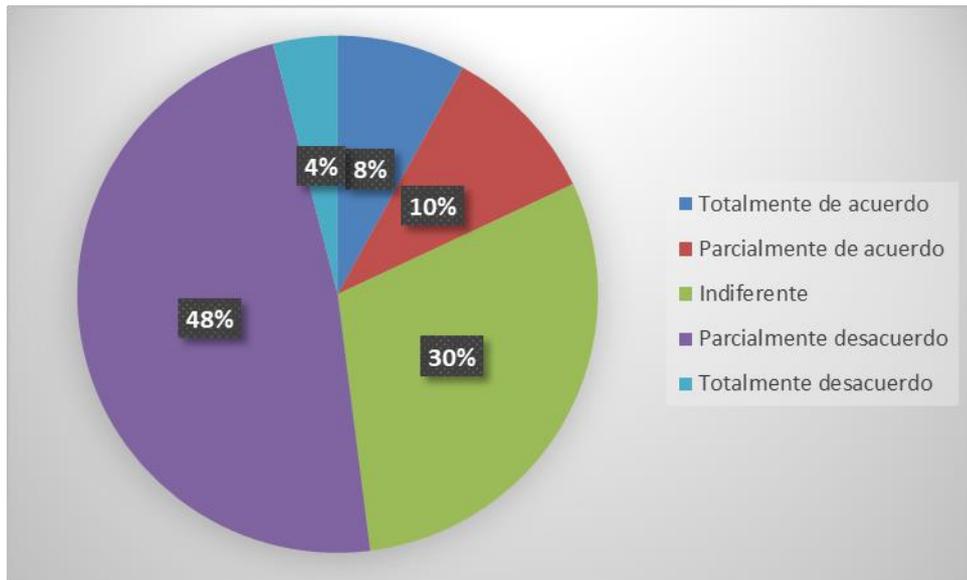


Figura 5: A raíz de este tipo de gestión las oportunidades de crecimiento y desarrollo con respecto al puesto de trabajo han sido muy pocas. El 48% de los trabajadores se encuentran parcialmente desacuerdo ante este proceso. Y el 30% se encuentran indiferentes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Figura : 06

La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	2	2%
Parcialmente de acuerdo	8	8%
Indiferente	22	22%
Parcialmente desacuerdo	52	52%
Totalmente desacuerdo	16	16%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

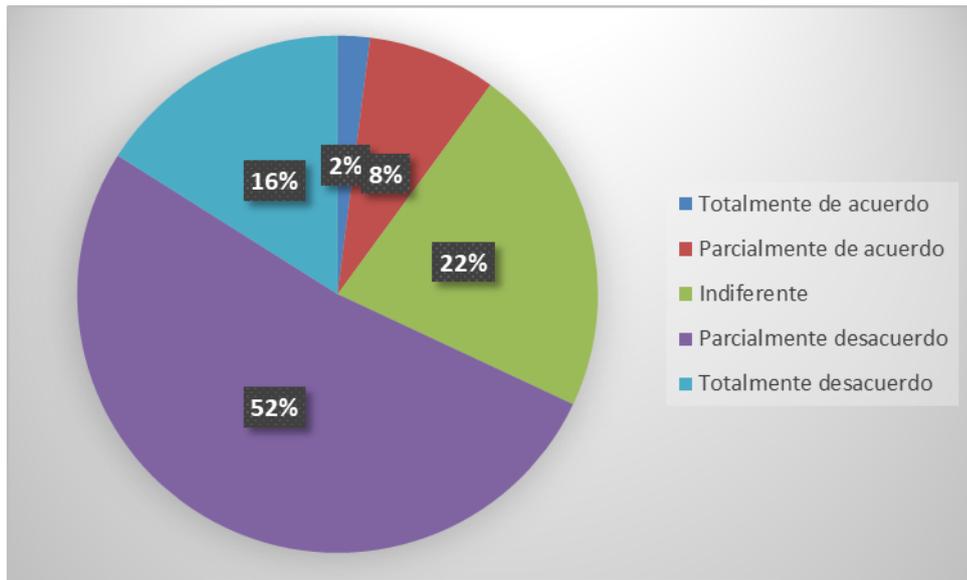


Figura 6: Al igual que en las tablas y figuras de la dimensión anterior, los resultados obtenidos en esta dimensión, entorno al desempeño de los colaboradores con respecto a la rotación del personal, cabe precisar que el Hospital Belén evidencia deficiencias en torno al plano administrativo, puesto que no continúan el correcto proceso de la rotación del personal, la cual consiste después de haber seleccionado a los colaboradores, ver su desempeño, y potenciarlos.

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 3: Desempeño de los colaboradores

Tabla 7

La rotación prevista en la institución gira en torno a los objetivos y metas institucionales del Hospital “Belén”.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	5	5%
Parcialmente de acuerdo	12	12%
Indiferente	30	30%
Parcialmente desacuerdo	37	37%
Totalmente desacuerdo	16	16%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

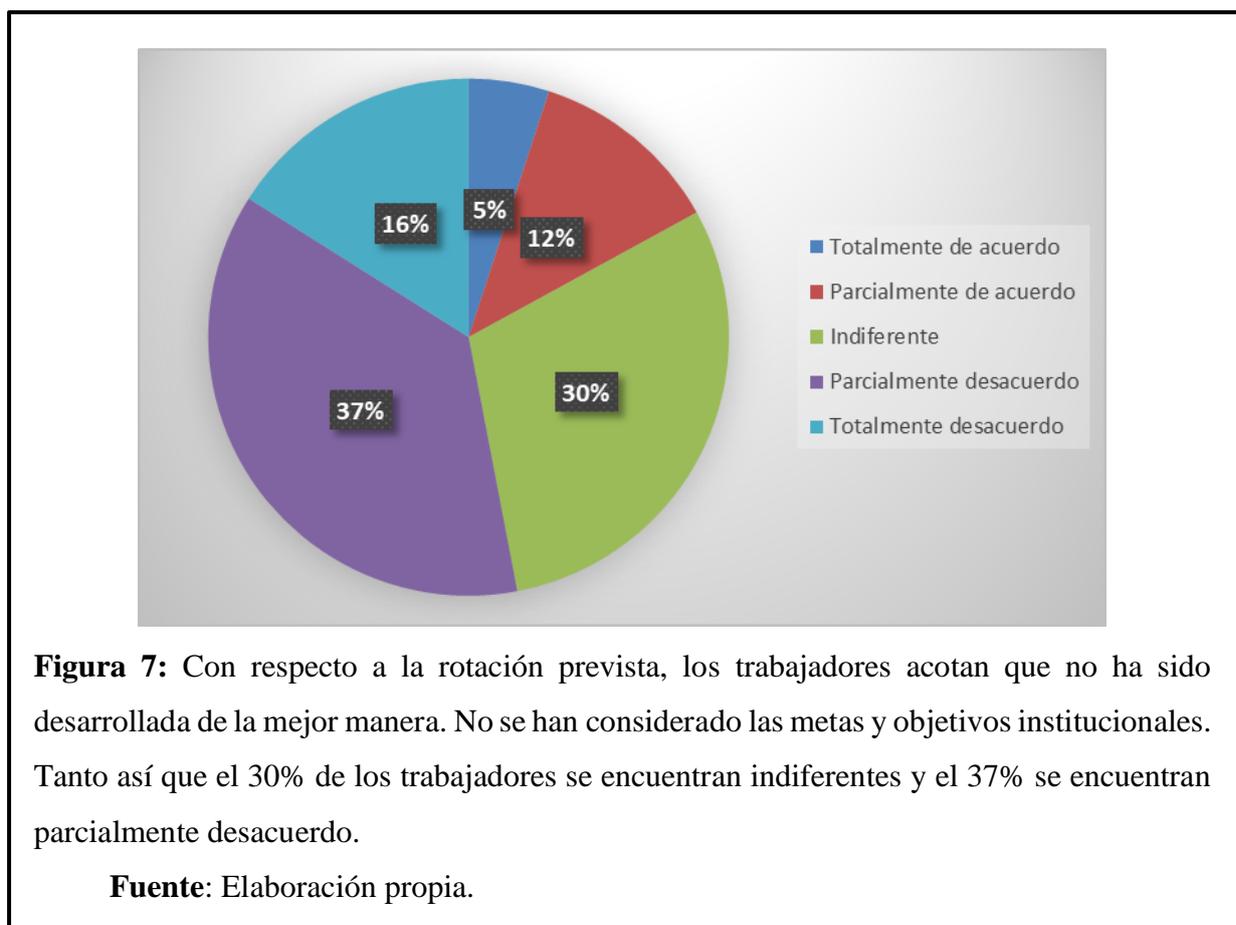


Tabla 8

El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	7	7%
Parcialmente de acuerdo	15	15%
Indiferente	25	25%
Parcialmente desacuerdo	40	40%
Totalmente desacuerdo	13	13%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

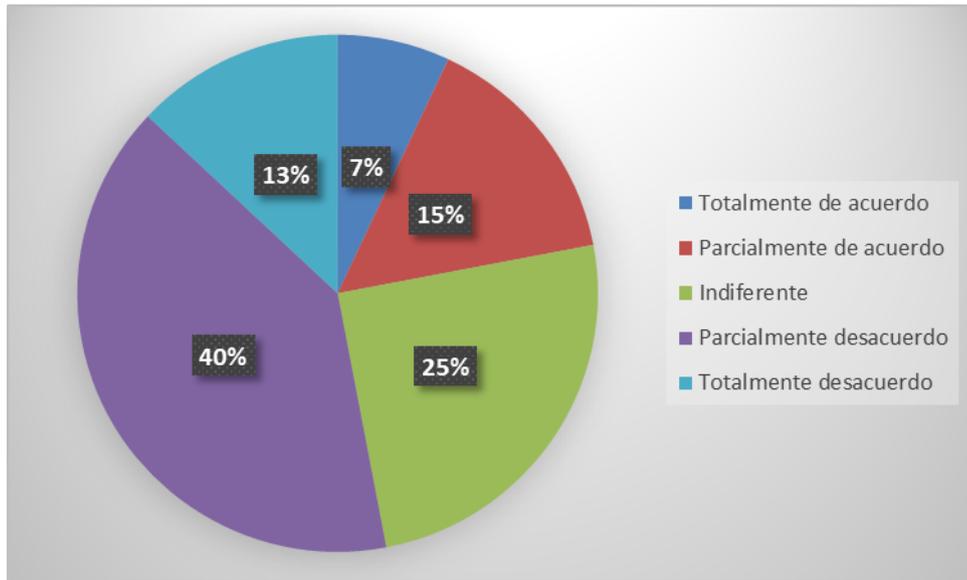


Figura 8: En cuanto a los ambientes nuevos de trabajo por causa de la rotación del personal, no han sido los más propicios con respecto a las funciones que cumplen cada empleado. En este sentido, según lo mostrado en la encuesta, el 40% de los trabajadores se encuentran parcialmente desacuerdo y un 25% indiferente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.

ÍTEM	F	%
Totalmente de acuerdo	12	12%
Parcialmente de acuerdo	20	20%
Indiferente	10	10%
Parcialmente desacuerdo	40	40%
Totalmente desacuerdo	18	18%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

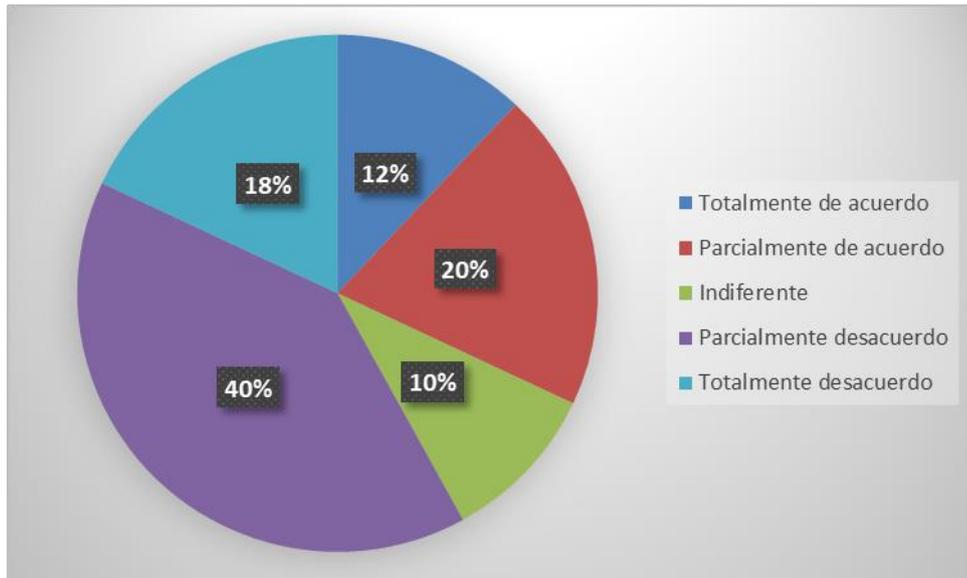


Figura 9: En esta última dimensión, se confirma lo referente a la deficiencia encontrada a la rotación del personal en el hospital de estudio, mas aún cuando son procesos que competen un solo objetivo, la rotación del personal para la mejora de la institución.

Si bien es cierto, hay algunos datos positivos, que convergen en que la gerencia quiso hacer un buen trabajo, pero primó en la mayoría de casos negativos en tornos a la rotación del personal.

Fuente: Elaboración propia.

IV. DISCUSIÓN

Luego de haber analizado los datos pertinentes en cuanto al impacto de los procesos de rotación de personal en el Hospital Belén de Lambayeque, se puede entender que al ser procesos netamente administrativos, se puede llegar a una solución.

Según Chiavenato (2002), los procesos de rotación de personal involucran de manera integral varios aspectos de la institución, uno de ellos es el cambio de los colaboradores de una empresa otra y la capacitación de los nuevos.

Esto consiste en que en la institución, lo ideal es que se busque la forma para encontrar el personal adecuado de acuerdo a un perfil profesional determinado. Lo capacite de acuerdo a los principios de la institución, a los valores, a la cultura organizacional. Para luego introducirlo a la institución según el puesto de trabajo. Aspectos importantes que en la gestión del hospital no se a plasmado.

Por otro lado, es necesario acotar que el Hospital Belén al no realizar adecuadamente el proceso de selección y capacitación, lo que ocasiona es que se tengan profesionales laborando sin el perfil y sin estar identificados con el hospital. Además, en cuanto al desempeño del profesional, se pueda evidenciar que todo es una cadena, sino funciona lo primero, difícilmente funciona lo segundo. Por último en cuanto a la tercera dimensión, sobre al movimiento del personal, se puede apreciar que al formar parte de la rotación del personal, es necesario acotar que cumple un papel importante.

En este sentido, se puede entender que al tener falencias el Hospital con respecto a la rotación del personal, se refleja en el desarrollo de los procesos administrativo, demoran mucho, tratan mal a las personas, no agilizan los trámites, etc., porque son personas que quizás nunca han laborado en esa área y les cuesta seguir la corriente a los aspectos netamente administrativos.

De igual forma, según Bajaña (2018), escribió en su investigación denominada estudio en el acaecimiento que tiene la rotación de personal en la productividad de la empresa exportadora del Sur entre los años 2014 al 2017, manifiesta que se realizó con el proposito de conllevar y aportar con estrategias que aporten evidenciar la influencia del movimiento del personal, así mismo que puedan evaluar y encontrar las causas que origina este factor.

Lo que significa que según los trabajadores del Hospital Belén, si bien es cierto, su trabajo no es producir, ni es una actividad comercial, sino más humana, es necesario acotar que la rotación del personal ha sido un proceso que ha influenciado de forma negativa en los

mismos. Aproximadamente, el 80% de los trabajadores no están de acuerdo con estos procesos y a su vez, indiferentes.

V. CONCLUSIONES

- Con respecto al primer objetivo específico, las características que presenta el impelido de la rotación del personal en los trabajadores del Hospital Belén de Lambayeque, son que, há ocasionado malestar en los trabajadores, mal clima laboral, al ser arbitrario, há cambiado muchas veces el trato entre ellos y a su vez el trato con los pacientes. Además los procesos que se desarrollan, al no estar acorde a algunos reglamentos, por ser un proceso arbitrario, genera que los trabajadores, hagan huelgas y falten al trabajo, poniendo en riesgo la atención a las personas.
- Referente al segundo objetivo específico, el impacto de la rotación del personal, al presentar las características ya mencionadas, se puede concluir que esto sucede porque es un proceso netamente arbitrario y porque además prevalecen los intereses personales de las personas que dirigen, dejando de lado que los trabajadores también son personas que merecen un puesto adecuado de acuerdo a su perfil y no realizar rotaciones y selección de personal o despidos, tanto así que denigren el bienestar de los empleados.
- La teoría utilizada para fundamentar la rotación del personal, há sido la base teórica y los conceptos de Chiavenato (1999), em la cual el autor busca entender que este proceso no está alejado de los demás procesos de la gestión del talento humano en cualquier institución, sino que además involucra al empleado en todas sus dimensiones, desde personales, hasta profesionales.

VI. REFERENCIAS

- Aliaga, R . (2019) “*factores que influyen en la rotación del personal caso empresa “Avecitas;”* recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf
- Anyappoma, J (2017). *Los factores organizacionales y laborales y su incidencia en la rotación de personal de la unidad territorial Cajamarca del programa nacional de apoyo directo a los más pobres – juntos, 2017*. Cajamarca. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/226823>
- Bajaña, Y. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>.
- Barrantes, F. (2017). “*Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en la Empresa Cineplex S.A., distrito de Comas, Lima - Año 2017*”. (Tesis de pregrado). Recuperado el 20 de julio de 2019 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3066/Barrantes_GFL.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Becerra, N (2018) “*rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018*”; recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35447/Becerra_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante, C. (2018) “*percepción de la intención de rotación de los colaboradores de una empresa que elabora productos de molinería-lambayeque 2018*”, recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1742/1/TL_BustamanteSandovalCarlos.pdf
- Capital humano. (2018). *Guia de capital humano*. Obtenido de Guia de capital humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticiasy-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/>
- Castillo, E. y Sabando, J. (2018) “*estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*”; Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>

- Centro de estudios estadísticos (2018). Recuperado de <https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital de las organizaciones*, (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Diario la economía (2018) *la importancia en el nivel de rotación de personal en la empresas*, recuperado de <https://diariolaeconomia.com/>.
- El Economista (2019). *El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas*; recuperado de <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAmperu/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html>
- Estrategia. (2018). *Sube la confianza de los chilenos en encontrar un nuevo empleo durante los próximos 6 meses*. Recuperado de <http://www.diarioestrategia.cl/>
- Forbes, S (2018). *Los trabajadores del futuro necesitarán saber aprender: ManpowerGroup*. Obtenido de *Los trabajadores del futuro necesitarán saber aprender: ManpowerGroup*: <https://www.forbes.com.mx/los-trabajadoresdel-futuro-necesitaran-saber-aprender-manpowergroup/>
- Guevara, k. y Guevara, N (2020) “*rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera crediscotia jaén – 2019*”; recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7031/Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Karely%20&%20Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Norely.pdf?sequence=1>
- Ipsos.com (2017) *Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta*; recuperado de https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf
- Joaquin, B. (2017). *Incidencia de la rotación de personal en la calidad de servicio de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo s.a. Agencia España de la ciudad de Trujillo año 2017*. Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4868>
- Juarez, B (2018). *El economista . Obtenido de Rotación de personal: los empleados no solo se marchan por dinero*: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Rotacion-de-personal-losempleados-no-solo-se-marchan-por-dinero-20180711-0134.html>

- Lemus, L. (2018). *sistemas humanos* . Obtenido de sh. sistemas humanos : <https://www.shdemexico.com/author/l-lemus/>
- Macario, F (2018). *Rotación de personal y clima organizacional*. Mexico. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Muro, C. y Muro, A. (2017) “*satisfacción laboral y rotación de personal del cultivo de uva de una empresa agrícola. chichlayo 2015-2016*” recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1342/3/TL_MuroNu%c3%b1ezChristina_MuroRamirezAda.pdf
- Ovalle, C. (2018). “*Rotación de personal y clima organizacional*”. (Tesis de pregrado). Recuperado el 18 de julio de 2019 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Rojas,E y Sanchez, J (2017). *La administración de recursos humanos con la calidad de servicio en la agencia bancaria mibanco, Cajamarca,. Cajamarca*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969?show=full>
- Romero, P.(2018). *Los resultados obtenidos indican que el nivel de información y frecuencia de. Jaen - Perú*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21794>
- Sarmiento, C. y Torres, L. (2017). “*Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa setel periodo 2015 – 2016*”. (Tesis de pregrado). Pág.66. Universidad de Guayaquil. Recuperado el 14 de octubre de 2017 de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20513/1/TESIS%20FINAL_LV.pdf
- Trelles, E. (2019) “*clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de el agustino, 2018*”, recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420/trelles_tel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zumaeta, J. (2018). *81% de trabajadores opinan que clima laboral influye en su desempeño*. Obtenido de <https://www.eleconomistaamerica.pe/economia-eAmperu/noticias/9373227/09/18/81-de-trabajadores-opinan-que-clima-laboral-influye-ensu-desempeno.html>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL “BELÉN” DE LAMBAYEQUE SOBRE EL IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

Objetivo: Diagnosticar el impacto de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, 2019.

Marca según corresponda.

- **5:** Totalmente de acuerdo.. **4:** Parcialmente de acuerdo. **3:** Indiferente
2: Parcialmente desacuerdo **1:** Totalmente desacuerdo.

I. Datos informativos:

- **Sexo:**

Masculino

Femenino

II. Sobre el impacto de la Rotación del personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque.

Nº	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales.					
2	Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.					
3	Los procesos de selección genera buena expectativa de la gestión de la institución.					
4	El desempeño de los empleados es evaluado constantemente.					
5	En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.					

6	La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción.					
7	La rotación prevista en la institución gira en torno a los objetivos y metas institucionales del Hospital “Belén”.					
8	El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.					
9	Consideran susn habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.					

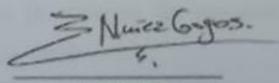
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Eduardo Nuñez Goyoso</i>
	PROFESIÓN	<i>Licenciado en Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>9 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Chapoñán Millán Cinthya Abigail	
ESPECIALIDAD	Escuela de administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Diagnosticar el impacto de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019. • Analizar las características de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019. • Evaluar teóricamente la variable de estudio. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 09 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Variable - ROTACIÓN DE PERSONAL	
1. ¿El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Los procesos de selección genera buena expectativa de la gestión de la institución?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El desempeño de los empleados es evaluado constantemente.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿La rotación prevista en la institución gira en torno a	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

los objetivos y metas institucionales del Hospital "Belén"?	_____
8. ¿ El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿ Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

1. promedio obtenido	N°TA <u>09</u> N°TD _____
2.comentarios generales	
3.observaciones	


 JUEZ-EXPERTO
 16655665

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Ericka Julisa Suysuy C.</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. Gestión Pública</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>8 años</i>
	CARGO	<i>D.T.C - UCV</i>
IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Chapoñán Millán Cinthya Abigail	
ESPECIALIDAD	Escuela de administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Diagnosticar el impacto de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019. • Analizar las características de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019. • Evaluar teóricamente la variable de estudio. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 09 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Variable - ROTACIÓN DE PERSONAL	
1. ¿El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Los procesos de selección genera buena expectativa de la gestión de la institución?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El desempeño de los empleados es evaluado constantemente.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿La rotación prevista en la institución gira en torno a	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

los objetivos y metas institucionales del Hospital "Belén".?	_____
8. ¿ El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿ Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

1. promedio obtenido	N°TA <u>09</u> N°TD _____
2.comentarios generales	
3.observaciones	


 JUEZ - EXPERTO
 45361468

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL

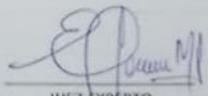
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Doris Elena Mayanga Sausa
PROFESIÓN	Licenciada en Administración	
ESPECIALIDAD	Administración	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	17 años Adm. Pública 15 años Adm. Privada	
CARGO	Directora Académica	
IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Chapoñán Millán Cinthya Abigail	
ESPECIALIDAD	Escuela de administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Diagnosticar el impacto de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019. • Analizar las características de la rotación de personal en el Hospital "Belén" de Lambayeque, 2019. • Evaluar teóricamente la variable de estudio. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 09 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Variable - ROTACIÓN DE PERSONAL	
1. ¿El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Los procesos de selección genera buena expectativa de la gestión de la institución?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El desempeño de los empleados es evaluado constantemente.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿La rotación prevista en la institución gira en torno a	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____

los objetivos y metas institucionales del Hospital "Belén".?	_____
8. ¿ El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.?	TA() / TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿ Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.?	TA() / TD() SUGERENCIAS: _____

1. promedio obtenido	N°TA <u>09</u> N°TD _____
2.comentarios generales	
3.observaciones	


 JUEZ-EXPERTO
 DNI 33486757

MATRIZ DE CONSISTENCIA

OBJETIVOS	PROBLEMA	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	VARIABLES
<ul style="list-style-type: none"> Determinar el impacto de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, 2019. 	<p>¿Qué impacto produce la rotación del personal del Hospital Belén de Lambayeque, 2019?</p>	<p>El impacto de la rotación de personal en el Hospital Belén de Lambayeque, se presentaría como aspectos deficientes y necesarios de resolver para una mejora de la institución.</p>	<p>Selección y capacitación</p>	<p>El reclutamiento y selección del personal es realizado según los perfiles laborales.</p> <p>Los procesos de selección genera buena expectativa de la gestión de la institución. Consideras que la especialización del puesto permite un mejor desenvolvimiento en la institución.</p>	<p>Impacto de la rotación del personal.</p>
<p>Identificar las características de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, 2019.</p>			<p>Desempeño</p>	<p>El desempeño de los empleados es evaluado constantemente. En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.</p> <p>La motivación que recibe por parte de la institución, le brinda satisfacción.</p>	
<p>Analizar las características de la rotación de personal en el Hospital “Belén” de Lambayeque, 2019.</p>					

Evaluar teóricamente la variable de estudio.

Movimiento del personal

La rotación prevista en la institución gira en torno a los objetivos y metas institucionales del Hospital “Belén”.
El ambiente nuevo de trabajo, propicia un adecuado desarrollo para las actividades del puesto.
Consideran sus habilidades, capacidades y conocimientos para la designación del puesto de trabajo.

Muestra:
de 250
trabajadores que
asciende el
Hospital Belén .

Fuente: Elaboración propia.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 30 de setiembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 0795-2019/FACEM-DA-USS de fecha 30/09/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 30/09/2019, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos ; La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller; requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, grupo "A", del semestre académico 2019-I, que estuvieron bajo la responsabilidad del Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Pardo
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
M. Sandra Mory Guarnizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimen

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de investigación	Línea de investigación
1	CASTILLO CASTILLO, ISAURA	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO DOMINGO -MORROPÓN- PIURA-2019.	Marketing
2	CHANTA LABAN, OSCAR	ESTUDIO DEL CONSUMO DE PAN EN LA PANADERÍA "SAN JUAN" EN LA CIUDAD DE CHICLAYO.	Marketing
3	CHAPONAN MILLAN, CINTHYA ABIGAIL	IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019	Gestión del Talento Humano
4	COBEÑAS SOPLOPUCO, LISSET CLOTILDE	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA COMPARTAMOS OLMOS, 2019.	Gestión del Talento Humano
5	DE LA CRUZ SIESQUEN, YONATHAN	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL PNP-CHICLAYO 2018.	Gestión del Talento Humano
6	DELGADO VEGA, ROLANDO	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES MENDIVES S.A.C.	Gestión del Talento Humano
7	DIAZ DE LA CRUZ, JOSEIN MAXIMILIANO	ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA SAC	Gestión del Talento Humano
8	FALEN CHAVEZ, MARIELA HIDALINA	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA CASNU DISTRIBUIDORES S.A.C	Marketing
9	FERNANDEZ PISCOYA, RUTH NATALY	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO - 2019.	Gestión del Talento Humano
10	GONZALES ANCAJIMA, EDINSON BERNEY	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA LOS TRABAJADORES DEL GRUPO OPERATIVO DE LA ADUANA DE CHICLAYO - 2018	Gestión del Talento Humano
11	HUIMAN TARRILLO, SEGUNDO JOSE	GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.E.P. "JOSÉ GÁLVEZ EGÚSQUIZA" - JOSÉ L. ORTÍZ, CHICLAYO	Marketing

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimente

Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de investigación	Línea de investigación
12	IRIGOIN LLAGUENTO, ANTHONY ALEXIS	DIAGNOSTICO DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS CLIENTES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC – CHICLAYO- 2019	Marketing
13	PISCOYA GUZMAN, JOHANSON JAVIER	DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA "MOTOCORP" DE CHICLAYO, 2019	Gestión del Talento Humano
14	PISCOYA PUPUCHE, ROSA	ANÁLISIS DE LAS VENTAS Y LA RENTABILIDAD EN LA PASTELERIA – PANADERÍA "SANTA MERCEDES" – CHICLAYO, 2010-2018	Marketing
15	PURIZACA ACOSTA, STEFANI NATHALY	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE DANY DANIEL, MOTUPE, 2019.	Marketing
16	RABINES PANDURO, RUTH	EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC CHICLAYO – 2019.	Gestión del Talento Humano
17	ROJAS DE LA CRUZ, HUGO YOELITO	ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN MIBANCO MOTUPE, 2019	Gestión del Talento Humano
18	ROMERO GUEVARA, MARIA SANTOS ESTER	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES PQS SRL- 2019.	Gestión del Talento Humano
19	SEVERINO SANCHEZ, JANETH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019.	Gestión del Talento Humano
20	SUXE SANCHEZ, NEYSY YUDITH	DIAGNOSTICO DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SUMINISTROS ELECTRICOS DE CONTROL INDUSTRIAL E.I.R.L -2019	Gestión del Talento Humano
21	TINEO REYES, PEDRO LADIMIR	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2019.	Gestión del Talento Humano
22	TINEO VASQUEZ, CYNTHIA JACKELINE	ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS RECICLADORES EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO	Marketing
23	TORRES DIAZ YENY ELIZABETH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019.	Gestión Empresarial, Emprendimiento y Competitividad
24	VASQUEZ CALDERON, LELIS WILLAN	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PIURA – AGENCIA MOSHOQUEQUE.	Marketing

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimente
Chiclayo, Perú "

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Chapoán Millán Cinthya Abigail		
Apellidos y nombres		
47221084	2171803093	PRESENCIAL
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
Programa académico past		
Administración		
Escuela académico profesional		
Ciencias Empresariales		
Facultad de la Universidad Señor de Sipán		

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

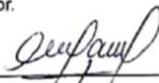
1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado

IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019

La misma que presento para optar el grado de:
Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Chapoán Millán Cinthya Abigail
DNI N° 47221084



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 9 de enero de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Chapoñan Millán Cinthya Abigail, con DNI 47221084

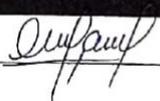
En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL “BELÉN” DE
LAMBAYEQUE, 2019

Presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Chapoñan Millán Cinthya Abigail	47221084	



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "BELÉN" LAMBAYEQUE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CARTA DE ACEPTACIÓN

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Presente.-

Me dirijo a Usted expresándole un cordial saludo y a la vez informarle que la Srta. **CHAPOÑAN MILLAN CINTHYA ABIGAIL** con DNI: **47221084**, trabajador(a) de este nosocomio, ha sido aceptado su solicitud para que ejecute su Trabajo de Investigación denominado **"IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2019"**.

Se expide el presente documento para los fines que el interesado estime conveniente.

Lambayeque, 04 de marzo del 2019

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE "BELÉN"
LAMBAYEQUE

Lic. ~~Adm. Walter~~ Toribio Martínez Cortez
C.L.A.D. N° 14071
JEFE DE DIVISION DE ADMINISTRACION

"Personas, que Atendemos Personas"

IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	idoc.pub Fuente de Internet	2%
3	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1156-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, **CINTHYA ABIGAIL CHAPOÑAN MILLÁN**, con su tesis Titulada **IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de noviembre de 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.

Fotos de la encuesta realizada



Figura 1 Imágenes de la encuesta realizada en el hospital Belen

Fuente: Elaboración propia

Fotos de la encuesta realizada



Figura 11: Imágenes de la encuesta realizada en el hospital Belen
Fuente: Elaboración propia