



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

La capacitación en la rotación de asesores digitales en una  
compañía de seguros de Perú, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Valencia Arellano, Diego Alexis ([orcid.org/0000-0003-4173-8207](https://orcid.org/0000-0003-4173-8207))

**ASESORES:**

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander ([orcid.org/0000-0002-7848-7002](https://orcid.org/0000-0002-7848-7002))  
Dra. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth ([orcid.org/0000-0002-0950-7954](https://orcid.org/0000-0002-0950-7954))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico este gran logro a Dios por permitirme contar con salud e iluminar mis decisiones semana a semana. Asimismo, a mi familia en especial a mis padres y hermanas que siempre confían en mi capacidad como profesional y persona. También dedicarle este trabajo a mi pareja y amigos que me apoyaron moralmente para culminar con éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes del MBA de la Universidad Cesar Vallejo por haber permitido actualizarme profesionalmente, en especial al Dr. Yvan Mendívez por su acertada orientación; así como también a mis compañeros con quienes compartimos experiencias y creamos redes de contactos. También agradezco a la jefatura de la empresa que me brindó la facilidad de iniciar la investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "LA CAPACITACIÓN EN LA ROTACIÓN DE ASESORES DIGITALES EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE PERÚ, 2023", cuyo autor es VALENCIA ARELLANO DIEGO ALEXIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 27 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 18-12- 2023 08:44:14

Código documento Trilce: TRI - 0666791

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VALENCIA ARELLANO DIEGO ALEXIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LA CAPACITACIÓN EN LA ROTACIÓN DE ASESORES DIGITALES EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE PERÚ, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VALENCIA ARELLANO DIEGO ALEXIS DNI: 47152698 ORCID: 0000-0003-4173-8207	Firmado electrónicamente por: DVALENCIAA el 18-12- 2023 20:52:11

Código documento Trilce: INV - 1461086

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.3.1 Población .....	16
3.3.2 Muestra .....	17
3.3.3 Muestreo .....	17
3.3.4 Unidad de análisis .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
CONCLUSIONES.....	34

RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS: .....	36
ANEXOS.....	44

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	20
Tabla 2. Nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros .....	21
Tabla 3. Nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros.....	22
Tabla 4. Correlación entre capacitación para el trabajo y rotación de personal ...	23
Tabla 5. Correlación entre capacitación en el trabajo y rotación de personal .....	24
Tabla 6. Correlación entre capacitación vivencial y rotación de personal .....	25
Tabla 7. Correlación entre capacitación y rotación de personal .....	26

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la capacitación en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023. Se utilizó un tipo de investigación básica de alcance descriptivo y correlacional asociativa bajo una metodología de enfoque cuantitativo de corte transversal, utilizando como instrumento un cuestionario para el hallazgo y recolección de la información pertinente de cada variable de estudio, los que fueron validados y evaluados en su confiabilidad. La muestra se compuso de 85 asesores digitales que se encuentran trabajando en una Compañía de Seguros. Los resultados obtenidos demostraron que el nivel de capacitación en la compañía de Seguros es regular o medio (37.65%), el nivel de rotación en una Compañía de Seguros es alto (55.3%). Además, los resultados obtenidos demostraron un nivel de correlación negativa en cada una de las dimensiones: capacitación para el trabajo (-0.447), capacitación en el trabajo (-0.326) y capacitación vivencial (-0.521). Finalmente, se observó una correlación media entre las variables de estudio alcanzando el valor  $Rho = -0.422$  y un valor de significancia de  $p$  valor 0.000 menor a 0.05, aceptándose la hipótesis de estudio y rechazándose la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Capacitación, rotación de personal, rotación voluntaria.



## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the influence of training on the turnover of digital advisors in an Insurance Company in Peru, 2023. A basic research type of descriptive and correlational associative scope was used under a quantitative cross-sectional approach methodology, using as an instrument a questionnaire for the finding and collection of relevant information for each study variable, which were validated and evaluated for reliability. The sample was composed of 85 digital advisors working in an Insurance Company. The results obtained showed that the level of training in the Insurance Company is regular or medium (37.65%), the level of turnover in an Insurance Company is high (55.3%). In addition, the results obtained showed a negative correlation level in each of the dimensions: on-the-job training (-0.447), on-the-job training (-0.326) and experiential training (-0.521). Finally, a mean correlation was observed between the study variables reaching  $Rho = -0.422$  and a significance value of p value 0.000 less than 0.05, accepting the study hypothesis and rejecting the null hypothesis.

**Keywords:** Training, employee turnover, voluntary turnover.

## I. INTRODUCCIÓN

La capacitación tiene como objetivo mejorar la productividad del colaborador a través de la adquisición de información, técnicas, habilidades y talentos que le permitan responder de manera eficiente al desarrollo de sus funciones en el puesto laboral. En el rubro comercial permite que el vendedor trabaje su autoconfianza durante todo el proceso de venta, dotándolo de conocimiento y técnica para el asesoramiento al cliente y mejorando la calidad de su servicio sin importar si es principiante o experimentado (Carranza, 2023; Guevara, 2021; Ramírez, 2023; Rojas, 2020; Ruiz, 2020).

Sin embargo, los costos del proceso de selección y capacitación de equipos comerciales son elevados cuando los colaboradores renuncian a corto plazo, a pesar de que hayan tenido éxito en su anterior trabajo. El motivo es porque el candidato seleccionado no cumple con el perfil del puesto de trabajo y el reclutador no establece una correcta línea de integración entre el rol del colaborador y las expectativas del empleador o viceversa, por lo que finalmente se termina exigiendo o esperando más de lo que se ofrece y se produce una rotación temprana de personal (Arellano, 2022; Nieto, 2021; Sandler, 2021).

La rotación de personal se define como la acción en la que un colaborador deja de pertenecer a una empresa en un determinado tiempo. Si esta situación se da con mucha frecuencia, tendrá repercusiones en la organización y reflejará condiciones laborales deficientes en la empresa. Hasta conseguir un reemplazo que se adapte al ritmo de trabajo, afectará la productividad del área e impactará emocionalmente en el equipo que aún labora por los lazos de compañerismo que mantenían con el colaborador cesado (Becerra, 2018; Monsálvez, 2018; Peralta y Quispe, 2023; Oneto, 2023; Zanelli, 2021).

El Perú es uno de los países con mayor índice de rotación laboral en Latinoamérica con un 20.7 % y entre las principales razones por las que un colaborador renuncia son porque el trabajo no era lo que esperaban y/o no recibieron un adecuado entrenamiento o acompañamiento, ocasionando que el personal que labora se sobrecargue con el trabajo que realizaba quien renunció. Si un vendedor nuevo que le asignan una cuota de ventas elevada y aún no recibe la

información completa para lograr ese objetivo; a pesar de que tenga mucha experiencia en ventas, indicará que no es lo que esperaba, lo mismo pasa con los colaboradores que no tienen una comunicación horizontal con sus jefaturas directas y no reciben las oportunidades de mejora que los haga más competitivos en su día a día (Roca, 2020; Torres,2021).

Ramos et al. (2018), comprobaron en su investigación que la capacitación incide significativamente en la efectividad de los trabajadores, por lo que es necesario elaborar planes de capacitación adecuados a la realidad de cada área que permitan que los trabajadores se adapten a sus funciones en un plazo ideal, minimizando así la fuga temprana de colaboradores.

En la Compañía de Seguros es recurrente la rotación de asesores digitales durante los 6 primeros meses laborados, denominado periodo de prueba. Hay que tener en cuenta que no todos los perfiles tienen la misma capacidad de adaptación y la sobre carga desorganizada de información de productos y procesos ocasionan que el colaborador no se sienta preparado y no tenga la productividad esperada, dando un paso al costado sin reconsideración alguna por iniciativa propia o por decisión del empleador. Por otra parte, el proceso de reclutamiento para cubrir una vacante se debe solicitar por lo menos con un mes de anticipación y en caso el cese se origine en el mes en curso, las cuotas comerciales se distribuyen con los colaboradores activos, impactando en los objetivos comerciales y la productividad del canal.

Su capacitación para el trabajo tiene un tiempo de duración no mayor a 1 semana donde se revisa de manera general la información teórica, técnica y médica de todos los productos del ramo correspondiente, además del proceso de venta y postventa. En la tercera semana del mes de ingreso, los asesores reciben un onboarding que dura 2 días, donde se explica la cultura organizacional de la compañía para crear alianzas entre áreas. Posterior a ello y hasta cierre de mes, reciben un monitoreo del supervisor y el acompañamiento sombra con un colaborador experto. Los 3 meses siguientes se le asigna un proporcional menor de la cuota comercial y se le otorga un bono asegurable decreciente hasta el noveno mes de permanencia y durante este período, comienzan a presentarse la rotación voluntaria e involuntaria del equipo.

Las estrategias de retención del talento no han logrado solucionar esta fuga temprana de colaboradores en la Compañía de Seguros y la principal razón está por el proceso de capacitación acelerado que se otorga al equipo y la adaptación lenta del colaborador cuando ya tiene objetivos comerciales. Ante estas circunstancias se planteó la siguiente interrogante general ¿Cuál es la influencia de la capacitación en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023?

La investigación se justificó de manera teórica porque se recopiló información a través de estudios recientes que respaldan el marco teórico y permiten probar estadísticamente si hay influencia entre las variables de capacitación y rotación; se justificó de manera práctica porque los resultados serán compartidos a la organización con la finalidad de detectar oportunidades de mejora y plantear soluciones; y se justificó de manera metodológica porque busca demostrar si la capacitación influye en la rotación de asesores digitales en la Compañía de Seguros, sirviendo como base para futuras investigaciones.

Por lo tanto, se definió como objetivo general: Determinar la influencia de la capacitación en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; b) Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; c) Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; d) Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; y e) Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Para comprobar la relación entre las variables se plantearon, la hipótesis de estudio H1, Existe influencia significativa de la capacitación en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; y como hipótesis nula H0, No existe influencia significativa de la capacitación en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con las dos variables de estudio, se encontraron las siguientes investigaciones:

A nivel internacional, Skelton et al. (2020) ejecutaron una investigación con el propósito de analizar las causas de rotación e intenciones de rotación de empleados del sector manufactura en Estados Unidos, con el fin absoluto de comprender cuáles son los componentes que se asocian al aumento de rotación de personal. La metodología que emplearon fue aplicada, de enfoque numérico, de diseño empírico, de corte observacional y de nivel descriptivo, asociativo y causal. Emplearon muestreo probabilístico determinando una muestra de 63 empleados de firmas manufactureras, la técnica de investigación fue la encuesta, aplicada por medio de un cuestionario y analizada por los métodos de regresión múltiple y correlaciones de Spearman. Los resultados muestran que los motivos de rotación son la satisfacción laboral ( $r=-0.703$ ), el arraigo laboral ( $r=-0.501$ ) y las capacitaciones ( $r=-0.408$ ), concluyendo que para evitar la rotación de empleados los gerentes deberían crear políticas consistentes con ambientes laborales que cumplan los requerimientos de los trabajadores ampliando su formación a través de capacitaciones permitiendo que estos se integren a la empresa en un ambiente adecuado donde el trabajador se sienta identificado con la empresa.

Por otro lado, Kurdi y Alshurideh (2020), realizaron una tesis cuyo propósito principal consistió en analizar el desempeño organizativo en la rotación en empresas del sector bancario en Jordania. El marco metodológico que emplearon fue de tipología aplicado y de enfoque numérico, de diseño empírico, y de alcance descriptivo-asociativo y explicativo; emplearon la encuesta en el caso de técnica y como herramienta el cuestionario, uno de 24 ítems para el desempeño organizacional estudiado y otro de 12 ítems para la rotación de personal ambos validados; respecto al método de análisis se utilizaron estadísticas descriptivas, análisis correlacional y análisis de regresión múltiple. Los principales resultados señalaron que el desempeño organizacional se correlaciona de manera inversa con la rotación de empleados, es decir, las dimensiones estudiadas: seguridad económica ( $r=-0.461$ ), seguridad psicológica ( $r=-0.535$ ), afiliación a la organización ( $r=0.434$ ) y autorrealización ( $r=-0.522$ ) están asociados a un menor nivel de rotación

de personal. Concluyendo que, para disminuir la rotación, las empresas necesitan desempeñarse adecuadamente a través de las dimensiones señaladas.

Por el contrario, Bueno (2020) realizó la investigación, donde su objetivo fue determinar la relación existente entre la capacitación y la rotación de personal en una constructora en República Dominicana. Empleo tipología de investigación aplicada y de enfoque numérico, el diseño utilizado fue no experimental pero el alcance al contrario de la mayoría de las investigaciones es solamente descriptivo. Se empleó muestreo probabilístico simple para hallar una muestra constituida por 50 personas. La encuesta fue la principal técnica utilizada aplicada mediante un cuestionario, el cual se compuso de 11 ítems. Los resultados señalan que si bien el personal de la empresa estudiada reconoce el esfuerzo que realiza la organización invirtiendo en sus capacitaciones, esto no sería suficiente, pues se concluyó que la capacitación tiene influencia en el desempeño individual para mejorar la productividad en los puestos de trabajo, sin embargo, el índice de rotación que arrojó es de 16.8 % y analizando de manera individual los sistemas de recursos humanos se constató que el entrenamiento no influye en la rotación.

Además, Nguyen (2020), realizó una investigación que persiguió el propósito principal de identificar el vínculo asociativo entre capacitación, desarrollo y plenitud laboral en la rotación de jóvenes empleados en una firma del sector de banca y finanzas en Vietnam. El diseño metodológico fue empírico, por su temporalidad fue transversal y de nivel descriptivo, asociativo y explicativo, ya que, el estudio se concentró en aplicar los conceptos teóricos y conceptuales aplicados a una realidad en particular, sumado al hecho de medir las variables de manera numérica y utilizar análisis estadístico para el contraste de hipótesis. Se uso muestreo aleatorio para obtener una muestra poblacional de 351 empleados; la encuesta fue la técnica de investigación utilizada aplicada mediante un test detallado compuesto de 25 items para cada variable y como método de análisis se utilizó una regresión lineal y la correlación de Spearman. Los principales resultados mostraron que la capacitación tiene un efecto inverso en la rotación del personal ( $r=-0,599$  y  $p<0,01$ ); concluyendo que a medida que se implementan procesos de capacitación se incrementa la retención del personal.

Una línea de investigación similar, pero mucho más extensa es la propuesta de Ju y Li (2019), quienes ejecutaron un estudio con el propósito general de explorar el impacto de la capacitación, el compromiso organizacional y la correspondencia entre educación-trabajo con la rotación e intención de rotación en colaboradores de Corea del Sur; el diseño metodológico que emplearon fue empírico, de corte longitudinal, de alcance exploratorio, descriptivo, asociativo y explicativo; se considera exploratorio debido a que es uno de los pocos trabajos que ha conseguido analizar una muestra nacional que se compone de 1531 personas que se encontraban trabajando en empresas de Corea, como fuente información utilizaron una encuesta desarrollada en dicho país, como método de estimación utilizaron un análisis de regresión jerárquica y de correlaciones donde se determinó que la capacitación en el trabajo está asociada de manera inversa con la rotación ( $r=-0.21$ ) y la intención de rotación ( $r=-0.34$ ), concluyendo que la formación de capital humano específica de cada empresa afianzara a los trabajadores hacia mejores habilidades fortaleciendo un sentimiento de permanencia en ellos.

Satardien et al. (2019), desarrollaron una investigación con el interés de analizar la relación existente entre la capacitación, el compromiso organizacional, el apoyo organizativo y la rotación de empleados en de una empresa perteneciente al sector aviación que opera en Ciudad del Cabo, Brno y Estambul. La metodología formulada fue de tipología aplicada, el diseño de investigación fue empírico, de enfoque cuantitativo, observacional, de nivel descriptivo, asociativo y explicativo, se emplearon como técnicas de investigación la encuesta, la regresión múltiple y la correlación de Spearman; mediante muestreo aleatorio probabilístico simple seleccionaron una muestra de 240 empleados, como instrumento se aplicaron dos cuestionarios conformados entre 18 a 22 ítems. Los resultados sugieren la existencia de una relación asociativa con significancia estadística entre el compromiso organizacional y el apoyo organizativo en la rotación de empleados ( $r=-0,36$  y  $r=-0.28$ ), además, la capacitación es el componente que más reduciría la rotación ( $r=-0.44$ ), concluyendo que los programas de capacitación contribuyen a la retención del personal.

A nivel nacional, Castro y Huaylla (2021), realizaron una investigación con la finalidad de identificar el posible vínculo asociativo entre la capacitación y la

rotación del personal de asistencias en una clínica de San Isidro. Utilizaron un marco metodológico de tipo aplicado con diseño empírico-transversal, el nivel de alcance fue descriptivo-asociativo, ya que realizó una aplicación de las diferentes teorías y enfoques de la rotación y retención de personal a un grupo particular de personas, además se consideró correlacional porque midió la asociación según Spearman entre las dimensiones estudiadas. A través de muestre al azar trabajaron con dos muestras, la primera se constituyó de 150 trabajadores asistenciales y la segunda estuvo compuesta por 109 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario sobre la capacitación recibida y la percepción de la rotación de personal del área. Los principales resultados fueron los siguientes: la mayoría del personal considera que las capacitaciones son regulares (60.6%) pero se obtuvo una asociación inversa válida a nivel estadístico en capacitación y rotación ( $r=-0.683$ ), concluyendo que la capacitación disminuye los niveles de rotación en las áreas de hospitalización de la clínica estudiada que son altas (69.7%).

Por otro lado, Espejo (2021), realizó una investigación, con el propósito general de identificar los vínculos asociativos producidos entre la capacitación y la rotación de personal en una empresa de seguridad. Utilizó metodología de tipo aplicada, ya que realizó de manera práctica una aplicación de las bases teóricas de la rotación de personal y la capacitación con el fin de saber el estado actual de ambas variables en la empresa Xperts Security SAC en la ciudad de Trujillo, por otro lado, el diseño de la investigación fue empírico y de alcance descriptivo-asociativo. Trabajó con muestreo aleatorio simple obteniendo que su muestra estaría conformada por 65 trabajadores, la encuesta fue utilizada como técnica la cual fue aplicada por dos cuestionarios, uno con 25 ítems para medir capacitación y 20 preguntas para medir la rotación, ambos mediante escalas de Likert, los métodos empleados son el análisis de frecuencias mediante porcentajes absolutos y relativos. Los resultados fueron: correlaciones positivas bajas entre las dimensiones de la capacitación: el diagnóstico ( $r=0.301$ ), diseño ( $r=0.699$ ), implementación ( $r=0.556$ ) y evaluación ( $r=0.642$ ), concluyendo que la percepción de la capacitación y la rotación se vinculan de manera directa.

Saldaña (2019) realizó un estudio con el propósito principal de estudiar los vínculos asociativos entre la gestión del personal y la rotación de los colaboradores



de la empresa Teleatento de la unidad del BBVA. Empleo metodología de tipología aplicada con diseño empírico de corte observacional debido a que la unidad de análisis solo fue estudiada en un momento único del tiempo y no de manera continua, el nivel fue descriptivo y correlacional. Se empleó muestreo probabilístico aleatorio simple determinado que unos 70 colaboradores conformarían la muestra de investigación, la encuesta fue la técnica utilizada, la cual fue aplicada mediante un cuestionario, uno de ellos contó con 26 ítems sobre la gestión del recurso humano y el otro compuesto por 30 ítems sobre rotación. Además, se utilizó el método de correlación, pruebas de normalidad y estadísticas descriptivas absolutas y relativas. Los principales resultados fueron: la dimensión de proceso de organización se relaciona de manera inversa con la rotación ( $r=-0.613$  y  $p<0.001$ ), concluyéndose que la gestión del recurso humano y la rotación del personal se asocian de manera positiva o directa, dicha relación es válida a nivel estadístico.

Además, Ramos y Zavala (2019), realizaron un estudio con la intención principal de determinar los componentes influyentes en la rotación del personal de ventas de sepelio en las compañías de seguros en Los Olivos en el 2018. Emplearon un marco metodológico de tipología aplicada, de enfoque cuantitativo y cualitativo es decir mixto, con diseño empírico, y de alcance exploratorio-descriptivo. Este estudio se caracterizó por analizar a una población en particular, siendo la unidad de análisis extrabajadores que dejaron de laborar entre enero y julio del 2018, se aplicó, a diferencia del resto de antecedentes, un muestreo a conveniencia delimitado para 60 personas. Emplearon la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, dicho cuestionario se compuso de 22 preguntas para identificar fenómenos internos y externos en la rotación de personal. El método de análisis fue a través de estadísticas descriptivas, los resultados fueron: existen fenómenos internos presentan una mayor influencia sobre la rotación del personal, siendo la más importante el factor crecimiento profesional, concluyendo que el 25% de los encuestados indican que las capacitaciones recibidas con respecto a calidad son adecuadas para incrementar la productividad, mientras que los fenómenos internos son los que tienen mayor influencia como oportunidad de crecimiento y expectativa salarial.

A continuación, se muestra las bases teóricas relacionadas con las variables de estudio que son: capacitación y rotación de personal.

El estudio de la capacitación laboral tiene fundamento teórico principalmente en dos vertientes, las teorías de aprendizaje que fueron formuladas por escuelas administrativas con el propósito de ampliar los saberes, capacidades y destrezas de los colaboradores para que de esa manera obtengan mejores rendimientos y puedan ser de mayor beneficio para las organizaciones e incluso para ellos mismos, según Frazis y Loewenstein (2007), entre estas teorías se encuentran la cultura organizacional de Ouchi (1982), la generación de espacios para el conocimiento propuesto por Nonaka y Konno (1998) y el diseño de organizaciones de Senge (1993). En cambio, según Knoke y Kalleberg (1994), desde otra perspectiva se tienen las escuelas de relaciones humanas, las cuales han propuesto una serie de factores que pueden interpretarse como elementos incidentes en la capacitación del trabajador, es decir, son motivos causales de que el trabajador quiera capacitarse, entre las principales bases se encuentran la Teoría de las Necesidades de Maslow (1948), la Teoría "Y" de MacGregor (1974) y las posturas de Sambrook y Herzberg citados por (De Jong, 1996).

La teoría de Ouchi (1982), sostiene que la participación de los colaboradores es el principal factor para conseguir un adecuado rendimiento productivo, para ello la organización deberá proporcionar al trabajador el ambiente laboral necesario para potenciar sus habilidades de manera sutil, por lo tanto, se necesita que tanto las habilidades como las destrezas del personal en el puesto de trabajo se desarrollan, ello se dará cuando la cultura de la organización se enriquezca; desde la perspectiva de Senge (1993), la creación de organizaciones más sistémicas propiciaría la capacitación del personal, lo consigue fortaleciendo el conocimiento idiosincrático y las destrezas de cada trabajador siendo clave el trabajo en equipo; según Nonaka y Konno (1998), la creación necesaria para la interacción y participación en los ambientes de trabajo propiciará tanto el aprendizaje tácito como el explícito generando un espiral de conocimientos generando competencias para el desarrollo de métodos.

Desde la perspectiva de las relaciones humanas, Maslow (1948), en su teoría de las necesidades, sostuvo que la motivación de los trabajadores se basa

en dos directrices, las cuales son necesidades básicas y de desarrollo personal, desde esta perspectiva la capacitación cumple un rol motivador, pues si en las organizaciones se capacita a los trabajadores estos se encontrarán más motivados, pues al satisfacer sus necesidades de desarrollo personal va a mejorar la productividad en sus labores lo que por supuesto se traducirá en beneficios para la empresa. Una postura parecida es la sostenida por MacGregor (1974) quien sostiene que los trabajadores eventualmente querrán hacer las cosas bien y, recae en las organizaciones el papel de capacitarlos para mejorar sus capacidades; en cambio, Sambrook y Herzberg citados por (De Jong, 1996) señalan que no todos oficios o trabajos traen consigo las mismas oportunidades de aprendizaje, por eso es la organización el elemento más importante pudiéndose reconocer aspectos como: factores organizacionales, funciones e individuales.

Respecto a los aspectos conceptuales, la capacitación puede definirse, según Dolan et al., (1999) como un conjunto de actividades para mejorar el rendimiento del trabajador a través de su formación y desarrollo dentro y fuera del lugar del trabajo. En cambio, Chiavenato (2007) considera que es una eficaz herramienta que mejora el desempeño del equipo, logrando que el colaborador concientice en la importancia de esta. Por otro lado, Smith (2002), indica que debe ser considerada como una inversión y no un gasto; además, usa técnicas orientadas al uso, al tiempo y al lugar de trabajo. Según WeiBo et al., (2010) es toda actividad que busca perfeccionar al colaborador en su puesto laboral con base en un proceso estructurado, permite evitar la obsolescencia del conocimiento del equipo y disminuye la rotación de personal porque facilita su adaptación a los cambios que la empresa requiera según las necesidades del mercado. Con base en ello, la capacitación es el entrenamiento, cuyo objetivo es desarrollar las habilidades y aptitudes del colaborador a través de la enseñanza organizada y su papel fundamental es mantener al equipo actualizado.

Otros aspectos que deben considerar son los diferentes tipos de capacitación, según Mobley et al., (1979), existe gran diversidad en los tipos de capacitación dependiendo de la organización, el puesto de trabajo e incluso de las tareas designadas, la capacitación va a variar, en síntesis la capacitación debe regirse bajo un diseño orientado a las necesidades. Por otro lado, según Ongori

(2007), en las últimas décadas los tipos de capacitación vienen cambiando, siendo un factor común la búsqueda de adaptabilidad profesional de un puesto o función, además se prioriza la competitividad y las capacidades para asumir retos. Ya en un contexto reciente, Buk (2023) comenta que los tipos de capacitación bien podrían dividirse en cinco: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo, capacitación vivencial, capacitación formal y capacitación informal.

Para fines de investigación se utilizará la división propuesta por Buk (2023), como las dimensiones de la capacitación laboral, en ese caso primero se menciona la capacitación para el trabajo, que puede dividirse en capacitación de preingreso que se produce con el fin de seleccionar y nutrir al nuevo trabajador sobre los conocimientos del puesto, la segunda división es la inducción donde se informa al trabajador sobre políticas de empresa, planes, objetivos estratégicos y metas operativas con el fin de que integre de manera puntual a la empresa, la tercera división es la denominada capacitación promocional, que permite al trabajador ascender hacia una mejor posición de confianza y de salario en la empresa; cabe resaltar que la capacitación en el trabajo se enfoca a desarrollar habilidades de acuerdo con sus funciones para mejorar la actitud del empleado.

La dimensión de capacitación en el trabajo según Buk (2023) tiene características bastante interesantes, este tipo de capacitación se encuentran todos los diplomados, cursos y talleres de aprendizaje que el trabajador toma con el propósito de mejorar su desarrollo profesional, básicamente se da cuando la empresa busca el desarrollo de habilidades concretas en sus trabajadores, pero no a nivel técnico, sino a nivel humano, con el crecimiento de sus habilidades blandas. Por otro lado, la dimensión de capacitación vivencial involucra la convivencia en el área de trabajo, es decir, se produce a través de las interacciones de los trabajadores a través de la vivencia diaria, el trabajo en equipo y la colaboración, se trata de nutrir las habilidades blandas de los trabajadores mediante su desarrollo integral y vivencial.

Respecto a la rotación de personal, las bases teóricas que la fundamentan son las teorías de motivación propuestas por Maslow (1948) y Herzberg (1966), a grandes rasgos según Hom et al., (2017) ambas teorías se centran en fenómenos internos a la organización que afectan la intención de rotación en el empleado, y

según Chiat y Panatik (2019) la teoría de motivación de Maslow (1948), sostiene que las personas tienen necesidades básicas las cuales pueden ser jerarquizadas, en ese sentido cuando se satisfacen las necesidades de una jerarquía las personas pueden pasar a manifestar necesidades de un orden jerárquico superior que se vincula intrínsecamente con el crecimiento personal y laboral.

Griffeth y Hom (2002), citan a Maslow y señalan que su teoría se cita gran parte de la literatura empírica de la rotación, sostienen que una persona al inicio de su vida laboral optara por un trabajo que le cubra las primeras etapas de necesidades, pues le preocupara trabajar para recibir un salario, pero a medida que adquiera experiencia y conocimientos tendrá nuevas necesidades buscando un ambiente seguro y estable siendo esa etapa donde el trabajador puede estar motivado o desmotivado, en caso de lo segundo su intención de rotación se incrementara; por otro lado, la teoría bifactorial de Herzberg (1966), explica el comportamiento de las personas en su trabajo con base en dos factores que serían de higiene y de motivación; ambos muestran el enriquecimiento del puesto de trabajo, si elementos de cualquiera de los factores falla ocasionará desmotivación en el trabajador incrementando la rotación de ahí la preocupación de las organizaciones por comprender las necesidades de sus empleados.

Por otro lado, respecto a los aspectos conceptuales, la variable rotación de personal puede definirse, según Lee et al., (2017) como el procedimiento mediante el cual una organización reemplaza a sus colaboradores de manera mensual o anual en un periodo de tiempo y se precisa por el número de trabajadores que ingresan y egresan de la compañía. En cambio, Shaw et al., (1998) señala que es la variación en la cantidad de personal entre una organización y su ambiente, es decir, implica la suplencia de personas entre la empresa y el volumen de trabajadores que ingresan y salen de ella, asimismo, Goodman y Boss (2002) afirman que es el movimiento de personal que son recibidos o salen de una organización en un periodo de tiempo corto ya sea de manera voluntaria como involuntaria. Además, Rubenstein et al., (2019) conceptualiza a la rotación de personal como la permuta de personal respecto al ingreso de nuevos recursos humanos y salida de otros, debido a despidos, separaciones y jubilaciones dentro de una organización.

También es pertinente hablar de los dos principales tipos de rotación de personal, según Torres (2021), la rotación de personal no tiene las mismas causas o se realiza de la misma forma para todos, por lo que destaca cuatro tipos de los cuales para fines de la investigación solo nos interesan dos de ellos: la voluntaria y la involuntaria. Zanelli (2021) define la rotación voluntaria como la situación en la que el colaborador decide terminar la relación laboral por su cuenta, ya sea porque el puesto no cumplió sus expectativas o porque cuenta con una mejor oferta laboral. Mientras que la rotación involuntaria es aquella situación en la que la empresa desvincula a un colaborador a través de un despido o movimiento de cargo, ya sea porque no cumplió con el perfil del puesto o por eficiencia de posiciones en el área.

Por otro lado, el incremento de la rotación de personal perjudica la rentabilidad de la empresa, genera sobrecostos en los procesos de selección y capacitación; y ocasiona baja productividad, deficiencia en los puestos de trabajo y mala reputación de la empresa; por lo que actualmente los líderes enfocan sus estrategias en retener el talento con el propósito de disminuir al índice de rotación de la empresa. Se considera que los incentivos, la rotación voluntaria e involuntaria son los aspectos más importantes para tener en cuenta en su medición. Guevara (2021), indica que los incentivos son premios dirigidos a empleados con desempeño destacado y puede ser financieros como comisiones y bonos de productividad o no financieros como diplomas, reconocimientos, o días libres.

Respecto a las dimensiones de la rotación de personal, según Goodman y Boss (2002) y Rubenstein et al., (2019) las más estudiadas son la rotación de personal voluntaria e involuntaria, las dimensiones más citadas de la rotación voluntaria son: permanencia, que hace referencia a factores internos de la organización; deserción, que se relaciona con factores que no satisfacen laboralmente a los trabajadores; desvinculación, que se centra en la ruptura del vínculo laboral; retención, una de las más estudiadas a nivel internacional, se centra en las razones de que el trabajador no tenga intención de rotar. Cabe resaltar que antes de analizar las dimensiones, WeiBo et al., (2010) sugiere medir la rotación de personal mediante índices de rotación, tomando como base los movimientos entre la organización por cien sobre el efectivo de empleados al mes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

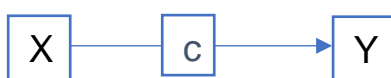
La tipología de la investigación fue básica, ya que, según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, CONCYTEC (2023), este tipo de investigación se encuentra dirigida a determinar mediante conocimiento científico aspectos fundamentales de los fenómenos buscando su comprensión, las investigaciones de tipo básicas parten de premisas teóricas buscando llevar a cabo investigaciones fundamentales para obtener nuevos conocimientos. Partiendo de esa postura, esta investigación fue básica porque busca fundamentar los hechos observables entre la capacitación y la rotación de personal.

En ese sentido, el enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, según Vega et al., (2014) las investigaciones de este enfoque se caracterizan por llegar a utilizar el recojo y el análisis de datos destacando además porque la naturaleza de los fenómenos y sus variables tienen énfasis numérica, en ese sentido se utilizaron números, cantidades y magnitudes para estudiar problemas de toda índole incluso sociales, además parte de un esquema deductivo y lógico, entonces, debido a que fue necesaria la compilación de datos para satisfacer los propósitos establecidos en la investigación y resultó necesario utilizar análisis estadístico descriptivo e inferencial para establecer un contraste y darle validez a las hipótesis, por estos motivos se empleó un enfoque cuantitativo también denominado numérico.

Respecto al diseño, fue diseño no experimental, ya que, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) este diseño parte de la observación del comportamiento de las variables para posterior realizar el análisis respectivo y comprobar la hipótesis, además se debe considerar que la variable dependiente en este caso las variables de investigación no serán controladas por el investigador, es decir la rotación de personal no experimentó cambios ni tampoco la capacitación laboral, ya que, se estudió la relación entre ambas variables en su ambiente natural sin realizar modificaciones y donde el investigador tuvo el control sobre ambas variables. Además, por su temporalidad la investigación fue transversal, con base en lo afirmado por Rodríguez y Mendivelso (2018) debido a que en las investigaciones transversales, el investigador realiza solo una vez la medición de las variables.

Por otro lado, con bases en sus alcances, la investigación fue descriptiva y correlacional, con base en lo sostenido por Galarza (2020) ya que se analizaron las características de un fenómeno y su presencia en un determinado grupo humano y la relación de asociación-causal entre diversas variables.

Vinculando la tipología y el planteamiento de la investigación, se presenta el siguiente esquema, propuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), esquema que representa el diseño metodológico que fue seguido en la investigación.



Donde:

X: Variable Independiente

Y: Variable Dependiente

C: Correlación

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Capacitación (variable independiente)

**Definición conceptual:** Según Dolan et al., (1999) la capacitación es un conjunto de actividades para mejorar el rendimiento del trabajador a través de su formación y desarrollo dentro y fuera del lugar del trabajo.

**Definición operacional:** Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando las dimensiones propuestas por Buk (2023) de capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial.

**Indicadores:** Para la dimensión capacitación para el trabajo se empleó: capacitación de preingreso, inducción y promocional; para la capacitación en el trabajo: capacitación técnica, capacitación en habilidades blandas y ambiente de trabajo; y para la capacitación vivencial: cultura organizacional y trabajo en equipo.



**Escala de medición:** La escala de medición tipo Likert fue ordinal, los valores que se utilizaron son: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Variable 2: Rotación (variable dependiente)

**Definición conceptual:** Lee et al., (2017) como el procedimiento mediante el cual una organización reemplaza a sus colaboradores de manera mensual o anual en un periodo de tiempo y se precisa por el número de trabajadores que ingresan y egresan de la compañía.

**Definición operacional:** Se utilizó un instrumento conformado por 20 ítems de tipo Likert considerando las dimensiones propuestas por Torres (2021) de rotación voluntaria y rotación involuntaria.

**Indicadores:** Para la dimensión rotación voluntaria se empleó: motivación, incentivos financieros, incentivos no financieros y productividad; y para la rotación involuntaria: desvinculación y movimiento de cargo.

**Escala de medición:** La escala de medición fue ordinal, los valores que se utilizaron son: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población fue constituida por la totalidad de trabajadores de una Compañía de Seguros de la ciudad de Lima, ya que Arias y Covinos (2021) sostienen que la población viene es el grupo de sujetos con rasgos y criterio parecidos o particularidades comunes entre sí, existen dos tipos de población, la finita que es cuando se conoce con certeza la cantidad de sujetos que conforman la población y la infinita que desconoce el número exacto de sujetos que la conforman; entonces, dadas las características del presente estudio, la población fue conformada por 1056 colaboradores que laboran actualmente en una Compañía de Seguros de en el departamento de Lima.

- Criterios de inclusión: Asesores digitales de la Compañía de Seguros analizada que se encuentren trabajando actualmente en el año 2023,

trabajadores que hayan recibido capacitación, trabajadores que no hayan recibido capacitación, trabajadores que hayan realizado rotaciones voluntarias, trabajadores con rotaciones obligatorias, trabajadores que se desempeñen en áreas de fácil acceso en medios digitales.

- Criterios de exclusión: Aquellos asesores digitales y jefaturas que no respondan completamente el instrumento de investigación.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra, según Condori (2020), es un segmento representativo de la población, es decir, son individuos que poseen las mismas características generales de la población, en ese sentido, por conveniencia al objetivo de la investigación, la muestra estará formada por 85 asesores digitales de la Compañía de Seguros.

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo que se empleará será no probabilístico, ya que Velasco y Martínez (2017) señalan que este muestreo responde a la elección de los elementos y no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten tener el muestreo, por lo tanto el tipo de muestreo será no probabilístico por conveniencia debido a que se basa en algunos criterios propios necesarios para la investigación, entre ellos la factibilidad en la aplicación del instrumento, teniendo mayor facilidad de recepción en empleados con acceso a medios digitales.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Los asesores digitales de una Compañía de Seguros en el año 2023 conformaron la unidad de análisis.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de investigación de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) son los métodos y rutas trazadas que involucran el procedimiento y reglas que se deben seguir para llevar a cabo el objetivo de la investigación, en ese sentido las técnicas e instrumentos aplican uno o varios procesos de medición para recoger la información pertinente. En ese sentido, la técnica seleccionada para la investigación fue la encuesta, cuyo instrumento de recolección aplicado fue el cuestionario.

Los cuestionarios, según Arias y Covinos (2021) son un conjunto de preguntas adecuadamente elaboradas respecto a una o más variables a medir, por lo tanto, en esta investigación se aplicaron dos instrumentos, uno para medir la variable dependiente, rotación de personal y otro para medir la capacitación, estos cuestionarios, contaran con ítems con base en las dimensiones propuestas por Buk (2023) para el caso de la capacitación y las dimensiones propuestas por Torres (2021) para la variable rotación de personal. Ambos instrumentos fueron validados en base a criterios de relevancia, claridad y coherencia y en conformidad por el juicio de expertos: la Dra. en TIC, Carmen Lucila Infante Saavedra; El Mg. en Educación, José Luis Eduardo Velásquez Chunga y la Mg. en Gestión Pública, Yamalie Atarama Sandoval.

Por otro lado, la confiabilidad del instrumento resulto necesaria para garantizar resultados coherentes, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) es necesario que los instrumentos sean confiables, por ello se debe verificar su repetida aplicabilidad y constatar que causa resultados similares; por lo tanto, se realizó la aplicación de los instrumentos en una muestra piloto conformada por 30 trabajadores de una Compañía de Seguros que son parte de la muestra de estudio establecida, los resultados de la confiabilidad según el Alfa de Cronbach arrojaron un valor de 0.87, valor bastante cercano a 1 pero sin pasar el umbral de 0.90 sugiriendo que los instrumentos elaborados son confiables y no presentaron redundancia ni duplicidad.

### **3.5 Procedimientos**

Los procedimientos se efectuaron en cohorte con la recolección de información y de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) consisten en todos los pasos realizados para obtener y procesar la información, primero se realizaron las coordinaciones institucionales pertinentes con la Compañía de Seguros necesarias para la realización de la investigación, se extendió un documento al departamento de gerencia de la Compañía de Seguros y una vez se obtuvo el consentimiento institucional, se seleccionó a un grupo de empleados de la empresa, asegurando el anonimato y propósitos de la investigación. Con la información recibida se aplicó la encuesta a una muestra piloto y se pudo obtener la confiabilidad de los instrumentos.

Habiendo realizado los procedimientos mencionados se llevó a cabo la recolección de información mediante la aplicación de los instrumentos vía Google Forms, dicho cuestionario se encontró adecuadamente dividido, conto con las instrucciones necesarias para su llenado y estuvo disponible por 72 horas, terminado el plazo mencionado se generó la base de datos automatizada por defecto en el software Microsoft Excel 2019.

La plataforma Google Forms, permite a los usuarios obtener una base de datos automatizada en Microsoft Excel por lo que una vez se obtuvo el número total de muestras necesarias se descargó esta base y se procedió a realizar una limpieza de datos y guardar el archivo; tras obtener una versión más limpia de la base, se realizó una tabulación mediante la escala de Likert de esa manera en lugar de tener respuestas textuales se tendrían números entre 1 a 5. Después se creó la base una base de datos en SPSS V26, cabe resaltar que después de haber realizado el análisis de datos, cada ítem fue transformado a una escala numérica con el propósito de sumar cada pregunta correspondiente según su indicador.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Primero se realizó el análisis descriptivo, este análisis consistió en la elaboración de estadísticas de frecuencia mediante tablas y gráficos; en ambos casos contienen el porcentaje. Después se realizó la prueba de normalidad dado que la muestra fue de 85 se ejecuto la prueba de Kolmorov-Smirnov, como la muestra no siguió una distribución normal se opto por utilizar la correlación de Spearman. Para hallar las correlaciones se sumaron variables tal como se mencionó en la sección anterior.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se solicitó la autorización necesaria a nivel institucional para recoger información en una Compañía de Seguros, una vez que se obtuvo el permiso se aplicaron los instrumentos asumiendo un compromiso de confiabilidad con los trabajadores respecto a la información recogida en este estudio, asimismo los asesores digitales de la empresa participaron de manera voluntaria en el estudio y no participar en él, no supuso ningún riesgo o penalización. Por otro lado, todos los autores e instituciones utilizados en conceptos, bases teóricas, datos y otras fuentes se encuentran adecuadamente citados según la norma APA.

#### IV. RESULTADOS

La tabla 1 presenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov necesario para determinar la condición de normalidad de una muestra de datos, la prueba es válida debido a que se trabajó con una muestra superior a 30, en ese sentido se efectuó el análisis de las 5 dimensiones, 3 concernientes a la variable independiente y 2 para la variable dependiente, los resultados de la significancia bilateral para cada una de las dimensiones es 0.01 y 0.00 para el caso de la capacitación en el trabajo y capacitación para el trabajo indicando valores menores a 0.05, concluyendo que la muestra no sigue una distribución normal por lo que deben aplicarse pruebas no paramétricas siendo necesario el uso del Rho de Spearman para cumplir los objetivos de la investigación.

**Tabla 1. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov**

		D1	D2	D1	D2	D3
		Rotación	Rotación	Capacitación	Capacitación	Capacitación
N		85	85	85	85	85
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	39,7059	33,2824	29,7412	27,9529	75,8353
	Desv.	7,27000	4,28344	4,50965	4,12860	7,73343
	Desviación					
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,090	,135	,091	,071	,072
	Positivo	,049	,058	,051	,069	,072
	Negativo	-,090	-,135	-,091	-,071	-,072
Estadístico de prueba		,090	,135	,091	,071	,072
Sig. asintótica(bilateral)		,001	,001	,000	,000	,001

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

A continuación, se presentan los resultados de la investigación

### Objetivo específico 1

Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.

**Tabla 2.** Nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	5	5,9	5,9	5,9
	Bajo	23	27,1	27,1	32,9
	Regular	32	37,6	37,6	70,6
	Alto	14	16,5	16,5	87,1
	Muy Alto	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

### Interpretación

Conforme a lo mostrado en la tabla 2 el 37.65% de los colaboradores encuestados sostuvieron que la capacitación es regular, asimismo un 27.06% declaró que el nivel de capacitación es bajo, mientras que el 16.47% sostuvo que la capacitación tiene un nivel alto y el 12.94% señaló que es muy alto, en cambio los encuestados restantes que fue el 5.88% declararon que el nivel de capacitación en la compañía de seguros era muy bajo.

Por lo tanto, se resolvió que el nivel de capacitación de asesores digitales en una compañía de Seguros es regular o medio.

## Objetivo específico 2

Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.

**Tabla 3.** Nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	7	8,2	8,2	8,2
	Bajo	6	7,1	7,1	15,3
	Regular	17	20,0	20,0	35,3
	Alto	47	55,3	55,3	90,6
	Muy Alto	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

### Interpretación

Conforme a lo mostrado en la tabla 3 el 55.3% de los colaboradores encuestados opinó que la magnitud actual de rotación de asesores digitales en una compañía de seguros es alto, en cambio un 20% declaró que la magnitud de rotación es regular, mientras que el 9.4% afirmó que el nivel de rotación es muy alto, además el 8.2% de los trabajadores encuestados afirmó que el nivel de rotación es muy bajo y finalmente el 7.1% de los encuestados restantes afirmó que el nivel de rotación es bajo.

Por lo tanto, se determinó que el nivel de rotación en la compañía de seguros es alto.

### Objetivo específico 3

Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.

**Tabla 4.** *Correlación entre capacitación para el trabajo y rotación de personal*

Rho de Spearman		Rotación de asesores digitales
Capacitación para el trabajo	Coeficiente de correlación	-,447**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	85
Rotación de asesores digitales	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.
	N	85

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación

Conforme a lo observado en la tabla 4 que la relación de influencia entre la capacitación para el trabajo y la rotación de asesores digitales es inversa o negativa teniendo un valor de coeficiente de Spearman de -0.447.

Dicha correlación es estadísticamente significativa debido a que posee una significancia bilateral de 0.00 valor menor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.



#### Objetivo específico 4

Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.

**Tabla 5.** Correlación entre capacitación en el trabajo y rotación de personal

Rho de Spearman		Rotación Voluntaria	Rotación Involuntaria	Rotación de asesores digitales
Capacitación en el trabajo	Coeficiente de correlación	-,332**	-,248*	-,326**
	Sig. (bilateral)	,000	,022	,002
	N	85	85	85
Rotación de asesores digitales	Coeficiente de correlación	,941**	,757**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.
	N	85	85	85

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

Conforme a lo mostrado en la tabla 5, se resolvió un coeficiente correlativo de Spearman de -0.326 entre la variable rotación y capacitación en el trabajo, dicho hallazgo resultó estadísticamente significativo ya que posee una significancia bilateral de 0.00 valor menor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Esto indica que la capacitación influyó de manera inversa en la rotación del personal de la compañía de seguros y dicho resultado es válido a nivel estadístico

## Objetivo específico 5

Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.

**Tabla 6.** Correlación entre capacitación vivencial y rotación de personal

Rho de Spearman		Rotación de asesores digitales	Rotación Voluntaria	Rotación Involuntaria
Capacitación vivencial	Coefficiente de correlación	-,521**	-,496**	-,277*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,010
	N	85	85	85
Rotación de asesores digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,941**	,757**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000
	N	85	85	85

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación

De acuerdo con los hallazgos de la tabla 6, se observa la correlación entre la capacitación vivencial y la rotación de personal y se puede apreciar un Rho de -0.521 entre la capacitación vivencial y la rotación de asesores y es estadísticamente significativa debido a que posee una significancia bilateral de 0.00 valor menor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Esto indica la existencia de un vínculo asociativo inverso por lo que la capacitación vivencial influye de manera inversa en la rotación.

Habiendo cumplido con cada uno de los objetivos, se cumplió con el objetivo general: Determinar la influencia de la capacitación en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.

La tabla 7 permite visualizar la correlación de Spearman entre la capacitación y la rotación de personal, para hallar este resultado se agruparon todos los ítems de los indicadores y dimensiones respectivas obteniéndose un Rho de -0.422 altamente significativo pues el valor  $p < 0.05$ .

En base a este coeficiente se puede afirmar que la capacitación influye de manera inversa en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú.

**Tabla 7.** Correlación entre capacitación y rotación de personal

Rho de Spearman			Capacitación	Rotación de asesores digitales
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	-,422**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Rotación de asesores digitales	Coeficiente de correlación	-,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

## V. DISCUSIÓN

Después de haber presentado los resultados cumpliendo de esa manera los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación se desarrolló el objetivo general encontrándose una correlación inversa entre la capacitación y la rotación de personal, obteniéndose un Rho de Spearman cuyo valor fue de -0.422 con un resultado de significancia de  $p=0.00$  menor que el criterio de significancia de 0.05 validando dicho resultado a nivel estadístico. Mencionados resultados son semejantes a los encontrados en los antecedentes revisados; en primer lugar Nguyen (2020), determinó que el training posee un efecto inverso en la rotación de los colaboradores ( $r=-0,599$  y  $p<0,01$ ); concluyendo que a medida que se implementan procesos de capacitación se incrementa la retención del personal evitando de esa manera procesos de rotación que implican mayores costos para las empresas. En ambos casos se llega a apreciar que la capacitación influye de manera inversa en la rotación de personal especialmente en elementos de la capacitación que se ven fortalecidos en las fases iniciales del trabajador en la empresa como lo son la capacitación en el trabajo o de inducción que es de suma importancia para afianzar las capacidades de los trabajadores en la organización y en su posición.

En ese sentido, la influencia inversa de la capacitación laboral en la rotación de personal se alinea a las perspectivas teóricas de distintas escuelas administrativas, concretamente las teorías de aprendizaje entre ellas la teoría de la cultura organizacional según Ouchi (1982), sostiene que la participación de los colaboradores es el principal factor para conseguir un adecuado rendimiento productivo, para ello la organización deberá proporcionar al trabajador el ambiente laboral necesario para potenciar sus habilidades de manera sutil, por lo tanto, se necesita que tanto las habilidades como las destrezas del personal en el puesto de trabajo se desarrollen, dando como resultado que la cultura de la organización se enriquezca. En esa misma línea, la generación de espacios para el conocimiento propuesto por Senge (1993), consiste en la creación de organizaciones más sistémicas propiciarían la capacitación del personal, consiguiendo de esta manera ir fortaleciendo el conocimiento idiosincrático y las destrezas de cada trabajador siendo clave el trabajo en equipo. Ambas teorías se complementan y son sustento

para los resultados presentados pues la capacitación será vista como un elemento clave para contribuir a las destrezas del trabajador enriqueciendo la cultura organizacional de ahí se infiere que mientras mayores sean los niveles de capacitación el trabajador desarrollo de mejor manera sus habilidades formando también sentimientos de orgullo y pertenencia en la organización.

Por otro lado, a nivel teórico las escuelas administrativas de relaciones humanas, a través de la Teoría de las Necesidades de Maslow (1948), sostenía que la motivación de los trabajadores se basa en dos directrices, las cuales son necesidades básicas y de desarrollo personal, desde esta perspectiva la capacitación cumple un rol motivador, pues si en las organizaciones se capacita a los trabajadores estos se encontrarán más motivados, pues al satisfacer sus necesidades de desarrollo personal va a mejorar la productividad en sus labores lo que por supuesto se traducirá en beneficios para la empresa. Una postura parecida es la sostenida por MacGregor (1974) quien sostiene que los trabajadores eventualmente querrán hacer las cosas bien y, recae en las organizaciones el papel de capacitarlos para mejorar sus capacidades; en cambio, Sambrook y Herzberg citados por (De Jong, 1996) señalan que no todos oficios o trabajos traen consigo las mismas oportunidades de aprendizaje, por eso es la organización el elemento más importante pudiéndose reconocer aspectos como: factores organizacionales, funciones e individuales. Estas tres teorías se complementan y permiten afirmar que la organización es un proveedor de capacitación tanto para desempeñar labores como para crear un nexo motivador en sus colaboradores.

En ese sentido, partiendo de las perspectivas que brindan las escuelas administrativas de la teoría del aprendizaje existe similitud y concordancia con la definición de capacitación propuesta por Dolan et al., (1999) quien señala que la capacitación es un grupo de tareas y instrucciones para mejorar el rendimiento del trabajador a través de su formación y desarrollo dentro y fuera del lugar del trabajo. Asimismo, se observa semejanza en la postura de las escuelas administrativas de la teoría de relaciones humanas con la definición que presenta, Chiavenato (2007) quien considera que la capacitación es una eficaz herramienta que mejora el desempeño del equipo, logrando que el colaborador concientice en la importancia de esta. En ambos casos las definiciones se alinean más a una postura que otra,

pero se complementan a la perfección pues la capacitación es un elemento indispensable en las empresas, debiendo actuar como un componente que mejora la productividad del trabajador pero que también sea un factor de integración en el equipo de trabajo de ahí también la importancia en los tipos de capacitación. En ese sentido los distintos tipos de capacitaciones que propone Buk (2023), capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial son las principales pues se desarrollan en un proceso antes de entrar al puesto de trabajo, durante el y el desempeño de labores, así como dentro de la convivencia en el equipo de trabajo.

Respecto a la variable rotación de personal, las bases teóricas que la fundamentan son las teorías de motivación propuestas por Maslow (1948) y Herzberg (1966), que a grandes rasgos presentan semejanza entre sí, concretamente el enfoque de Maslow señala que las personas tienen necesidades básicas las cuales pueden ser jerarquizadas, en ese sentido cuando se satisfacen las necesidades de una jerarquía las personas pueden pasar a manifestar necesidades de un orden jerárquico superior que se vincula intrínsecamente con el crecimiento personal y laboral. Ello guarda relación con la premisa de la rotación voluntaria, pues en contexto donde el personal carece de motivación su impulso de encontrar un puesto de trabajo en otra organización paulatinamente aumentara. Por otro lado, la teoría bifactorial de Herzberg (1966), explica el comportamiento de las personas en su trabajo con base en dos factores que serían de higiene y de motivación; ambos muestran el enriquecimiento del puesto de trabajo, si elementos de cualquiera de los factores falla ocasionará desmotivación en el trabajador incrementando la rotación de ahí la preocupación de las organizaciones por comprender las necesidades de sus empleados.

Por otro lado, en cuanto a la teoría de la rotación de personal se encontró una importante similitud derivada en la conceptualización de Lee et al., (2017) quien habla sobre la rotación como el procedimiento mediante el cual una organización reemplaza a sus colaboradores. De igual manera hay un consenso pleno con el aporte conceptual de Shaw et al., (1998) quien señala que la rotación de personal es la variación en la cantidad de trabajadores respecto a su ambiente, resaltando los componentes que estableció Maslow y Herzberg (1966), es decir la variación de

personal se dará por motivación propia del trabajador como por parte involuntaria de él, en el primer caso se dará porque no está motivado por su espacio laboral ni por sus labores ya que sus necesidades personales no son satisfechas, en cambio desde la perspectiva involuntaria será la empresa quien ejerza la rotación en búsqueda de mayor productividad.

De acuerdo a lo estipulado en el objetivo específico 1, mediante el descriptivo se halló que el 37.65% de los trabajadores encuestados sostuvieron que la capacitación es regular. Por lo tanto, se resolvió que la magnitud de capacitación en la compañía de Seguros es medio. Este resultado es bastante similar al expresado por Castro y Huaylla (2021), quienes encontraron que: la mayoría del personal considera que las capacitaciones son regulares (60.6%) en ese sentido estas capacitaciones han tenido una influencia inversa en la rotación del personal pero no solo eso sino que ha tenido repercusiones esperadas en la productividad de los trabajadores. Por otro lado, en el aspecto teórico, este resultado se relaciona con las precisiones de Ouchi (1982) que indico que la capacitación debe ser el principal canal de aprendizaje para el trabajador permitiendo mayor productividad.

Conforme a lo estipulado en el segundo objetivo específico de la presente investigación el análisis descriptivo indica que del total de encuestados un 55.3% opinó que la magnitud actual de rotación de asesores digitales en una compañía de seguros es alta. Por lo tanto, se determinó que el nivel de rotación en la compañía de seguros es alto. El hallazgo coincidió con lo propuesto por Castro y Huaylla (2021), quienes determinaron que los niveles de rotación en las áreas de hospitalización de una clínica son altas (69.7%). Respecto a las bases teóricas se consensó con la postura de Herzberg(1966) pues si el trabajador no presenta la motivación ni el entorno laboral adecuado se verá en la necesidad de buscar otro trabajo o un ambiente diferente para satisfacer sus necesidades personales, ello al mismo tiempo guarda similitud con los tipos de rotación que propone Mobley et al., (1979), pues el factor de motivación es diferente en las organizaciones e incluso depende del área de trabajo específica, por ese motivo es que ya que existe gran diversidad en los tipos de capacitación dependiendo de la organización. En ese sentido los distintos tipos de capacitaciones que propone Buk (2023), capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial son las

principales pues se desarrollan en un proceso antes de entrar al puesto de trabajo, durante el y el desempeño de labores, así como dentro de la convivencia en el equipo de trabajo.

Conforme a lo estipulado en el tercer objetivo específico del presente estudio, a través del análisis inferencial como hallazgo se resolvió un coeficiente correlativo medio-bajo de -0.447 puntos y un grado de significancia de  $0.000 < 0.05$  entre la dimensión de capacitación para el trabajo y la rotación de personal, en ese sentido, queda bastante claro que los asesores digitales de una empresa de Seguros efectivamente presentan un nivel de training regular pero un nivel de rotación alto, por lo que efectivamente se encuentra una relación de influencia inversa, indicando que a medida de que se incrementen los procesos de capacitación para el trabajo los niveles de rotación deberían disminuir debido a que los colaboradores tendrían un mayor compromiso con la organización y poseen el ambiente necesario para formarse laboralmente, presentando iniciativas de compromiso y orgullo por pertenecer a la organización. Este resultado posee similitud con varios estudios a nivel internacional y nacional, principalmente, Skelton et al. (2020), determinaron que entre los motivos de rotación están el arraigo laboral ( $r=-0.501$ ) y las capacitaciones ( $r=-0.408$ ), además se guarda similitud parcial con Kurdi y Alshurideh (2020), quienes encontraron que el desempeño organizacional se correlaciona de manera inversa con la rotación de empleados, es decir, las dimensiones estudiadas: seguridad económica ( $r=-0.461$ ), y autorrealización ( $r=-0.522$ ) están asociados a un menor nivel de rotación de personal. Sin embargo, se observa un importante contraste con la investigación de Espejo (2021), quien realizó un estudio en una empresa peruana donde encontró que la capacitación y la rotación se vinculan de manera directa ( $r=0.642$ ).

Por otro lado, a nivel teórico, hay pleno consenso con la Teoría de las Necesidades de Maslow (1948), quien sostenía que si en las organizaciones se capacita a los trabajadores estos se encontrarán más motivados, pues al satisfacer sus necesidades de desarrollo personal va a mejorar la productividad en sus labores. De igual forma, MacGregor (1974) de complementa afirmando que los trabajadores eventualmente querrán hacer las cosas bien y, recae en las organizaciones el papel de capacitarlos para mejorar sus capacidades, en ese



sentido se consolida la posición que mientras mayores y mejores sean los programas de capacitaciones el trabajador se volverá más productivo generando sentimientos de satisfacción con su puesto de trabajo siendo más productivos y por lo tanto disminuyendo las razones voluntarias e involuntarias de rotación.

De acuerdo a lo que se estipulo en el cuarto objetivo específico del presente estudio, mediante el análisis inferencial se obtuvo como hallazgo un coeficiente correlativo medio-bajo de -0.326 puntos y un grado de significancia de  $0.000 < 0.05$  entre la dimensión de capacitación para en el trabajo y la rotación de personal, en donde la empresa de Seguros efectivamente existen capacitaciones para el trabajo, es decir la empresa brinda a los colaboradores el soporte instructivo y académico necesario para ejecutar sus labores y fortalecer su capital humano, sin embargo, el resultado correlacional dejaría entrever que el efecto de la capacitación para el trabajo es mayor (-0.447 vs -0.326), en ese aspecto al parecer las capacitaciones que están orientadas ya no como inducción sino para hacer labores concretas no están recalando en los colaboradores. Dichos resultados guardan importante semejanza con Nguyen (2020), quien resolvió que el training posee un efecto inverso en la rotación de colaboradores ( $r=-0,599$  y  $p<0,01$ ); concluyendo que a medida que se implementan procesos de capacitación se incrementa la retención del personal. Asimismo, Ju y Li (2019), encontraron que la capacitación en el trabajo está asociada de manera inversa con la rotación ( $r=-0.21$ ) y la intención de rotación ( $r=-0.34$ ), concluyendo que la formación de capital humano específica de cada empresa afianzara a los trabajadores hacia mejores habilidades fortaleciendo un sentimiento de permanencia en ellos. También se observa una importante semejanza con Saldaña (2019) quien encontró que la rotación se relaciona de manera directa con la capacitación ( $r=-0.613$  y  $p<0.001$ ).

Por otro lado, en el alcance teórico, se observa similitud con la Teoría de la generación de espacios para el conocimiento propuesto por Senge (1993), la cual consiste en la creación de organizaciones más sistémicas propiciarían la capacitación del personal, consiguiendo de esta manera ir fortaleciendo el conocimiento idiosincrático, desde esta postura queda la reflexión que las organizaciones son las encargadas de la capacitación en el trabajo donde de manera evidente los trabajadores se consolidan en un espacio específico y se da

el paso hacia el incremento de la productividad, un aspecto tan esperado por la empresa deberá consolidarse para evitar rotaciones innecesarias tanto voluntarias como involuntarias.

De acuerdo con lo estipulado en el quinto objetivo específico del presente estudio, mediante el análisis inferencial se obtuvo como hallazgo un coeficiente correlativo medio o moderado de -0.521 puntos y un grado de significancia de 0.000 <0.05 entre la dimensión de capacitación vivencial y la rotación de personal, mencionado hallazgo permite afirmar que el apartado vivencial vendría a ser el elemento del training más influyente en la rotación en la compañía de seguros pues en este caso la correlación es moderada, es decir de las dimensiones de la capacitación analizados, la capacitación vivencial es el elemento más importante para disminuir la rotación del personal. El hallazgo mencionado, presenta consenso parcial con la investigación de Satardien et al. (2019), quienes sugieren la existencia de una relación asociativa con significancia estadística entre el compromiso organizacional y el apoyo organizativo en la rotación de empleados ( $r=-0,36$  y  $r=-0.28$ ), además, la capacitación es el componente que más reduciría la rotación ( $r=-0.44$ ), concluyendo que los programas de capacitación contribuyen a la retención del personal.

Por otro lado, según el apartado teórico, existe consenso pleno con la Teoría de la generación de espacios para el conocimiento propuesto por Senge (1993), la cual consiste en la creación de organizaciones más sistémicas propiciarían la capacitación del personal y las destrezas de cada trabajador siendo clave el trabajo en equipo. Además, Herzberg (1996) señala que no todos oficios o trabajos traen consigo las mismas oportunidades de aprendizaje, por lo tanto la capacitación vivencial es la más adecuada para generar esas vivencias, esos elementos adecuados, ese buen clima entre compañeros que origina una convivencia productiva es el componente más importante de las organizaciones para disminuir las rotaciones de personal.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que al obtener un valor de  $Rho = -0.422$  y un valor de significancia  $0.000$  menor a  $0.05$ , que existe una relación significativa negativa entre las variables de análisis capacitación y rotación de personal. Por ello, a mayor consolidación de la capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial se podrá observar una mejora sostenible en la rotación de personal.
2. Se concluye que en su mayoría los asesores digitales de una empresa de Seguros ( $37.7\%$ ) consideran que existe un nivel regular o medio respecto a la capacitación, por ello, se deben realizar ajustes necesarios en los programas de capacitación con el fin de mejorarlos y fortalecerlos, ya que los trabajadores señalan que podrían ser mejor aprovechados.
3. Se determinó que en su mayoría los asesores digitales de una empresa de Seguros ( $55.3\%$ ) consideran que la rotación de personal es alta, por tanto, es necesario disminuir los niveles de rotación, con el fin de generar menores costos para la empresa y crear un ambiente de estabilidad rotativa en el área digital fundamentalmente fortaleciendo los programas de capacitaciones.
4. Se concluye que, si existe una relación significativa negativa entre la capacitación en el trabajo y la rotación de personal, demostrado en un valor  $Rho = -0.447$  y un grado de significancia del  $0.000$  menor al valor  $0.05$ . Lo cual significa que, a mayor desarrollo y consolidación de los programas de capacitación menor será el nivel de rotación de personal, debido a que la capacitación de inducción generará los conocimientos necesarios para que el trabajador se adecue a su puesto de trabajo.
5. Se concluye que, si existe una relación significativa negativa entre la capacitación para el trabajo y la rotación de personal, demostrado en un valor  $Rho = -0.326$  y un grado de significancia del  $0.000$  menor al valor  $0.05$ . Por consecuencia, a medida que se mejora la capacitación en el trabajo disminuirá la rotación de personal.
6. Se concluye que, si existe una relación significativa negativa entre la capacitación vivencial y el desarrollo de personal, demostrado en un valor  $Rho = -0.521$  y un grado de significancia del  $0.000$  menor al valor  $0.05$ . Por ello, a mayor nivel de capacitación vivencial disminuirá la rotación de personal.

## RECOMENDACIONES

Al haber demostrado la relación entre las variables de estudio, se recomienda a la gerencia del área digital de la empresa de seguros realizar una reunión expresa para sociabilizar los resultados con otras áreas estratégicas, con la finalidad de rediseñar los programas de capacitación.

Al área directiva y gerencia del área digital se le recomienda establecer en base a propuestas un sistema de recompensa para los trabajadores más capacitados, de esta manera se generan dos efectos, uno de motivación para la capacitación y que se aprovechada para el trabajador, así como incentivar la participación de colaboradores que antes no estaban interesados en estos procesos.

Al área directiva y gerencia del área digital se le recomienda evitar la rotación innecesaria de asesores digitales debido a que generan mayores costos para la empresa. Ante indicios de rotación se deberá implementar un proceso de seguimiento para averiguar cuáles son los motivos de rotación no asociados a la capacitación, cubriendo de esta manera otra posible línea de investigación.

Al área directiva y gerencia del área digital se le recomienda realizar actividades de control y seguimiento en las capacitaciones de inducción, mediante filtros y evaluaciones dirigidas al personal nuevo con el propósito de autoevaluar la efectividad de la capacitación para el trabajo.

Al área directiva y gerencia del área digital se le recomienda realizar reuniones periódicas con el personal con la intención de discernir los programas de capacitación para el trabajo que deben llevarse a cabo. De esta forma, se mejoraría la percepción de la capacitación en el trabajador.

Finalmente, a la gerencia y al área estratégica se le recomienda realizar un esfuerzo exhaustivo en promover los componentes adecuados de una capacitación vivencial adecuada, por lo tanto, es necesario sistematizar evaluaciones periódicas acerca del grado de satisfacción de los colaboradores con el ambiente y su equipo de trabajo, generando de esta manera la detección de elementos poco productivos o perjudiciales en el espacio de trabajo.

## REFERENCIAS:

- Arellano, E. J. (2022). Evaluación de la rotación de personal, asesores de seguros, para mejorar la productividad laboral en la empresa Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4876>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Becerra, N. (2018). Rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35447>
- Bueno, G. (2020). La influencia de la capacitación en la rotación de personal en empresa de Construcción Ligera y Decoración, Santo Domingo, DN, período agosto 2019-enero 2020 [PhD Thesis, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña]. <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4133>
- Buk. (2023). Conoce los diferentes tipos de capacitación. <https://www.buk.cl/blog/conoce-los-diferentes-tipos-de-capacitacion>
- Castro, G., & Huaylla, E. (2021). Capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80523>
- Chiat, L. C., & Panatik, S. A. (2019). Perceptions of employee turnover intention by Herzberg's motivation-hygiene theory: A systematic literature review. *Journal of Research in Psychology*, 1(2), 10-15. <https://readersinsight.net/jrp/article/view/949>
- Chiavenato, I. (2007). Capacitación y desarrollo del personal. *Administración de los recursos humanos*, 385-415.

[https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/28564/caua201\\_s6\\_de\\_sarrollo.pdf?sequence=1](https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/28564/caua201_s6_de_sarrollo.pdf?sequence=1)

CONCYTEC. (2023). Investigación aplicada – Base de Conocimiento. Glosario de términos. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>

Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

De Jong, J. A. (1996). Research into on-the-job training: A state of the art. *International Journal of Educational Research*, 25(5), 449-464. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883035597812372>

Dolan, S., Schuler, R. S., & Cabrera, R. V. (1999). *La gestión de los recursos humanos*. McGraw-Hill Madrid. [https://www.academia.edu/download/46441175/4.-La\\_Gestion\\_de\\_los\\_RH.pdf](https://www.academia.edu/download/46441175/4.-La_Gestion_de_los_RH.pdf)

Espejo, C. (2021). Percepción de la capacitación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86663>

Frazis, H., & Loewenstein, M. A. (2007). On-the-job-training. *Foundations and Trends® in Microeconomics*, 2(5), 363-440. <https://www.nowpublishers.com/article/Details/MIC-008>

Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

- Goodman, E. A., & Boss, R. W. (2002). The phase model of burnout and employee turnover. *Journal of Health and Human Services Administration*, 33-47.  
<https://www.jstor.org/stable/25780982>
- Griffeth, R., & Hom, P. (2002). Innovative theory and empirical research on employee turnover. IAP.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gvgnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Theories+of+employee+turnover&ots=-lza1hrjAf&sig=eryPBZvf4C-7-8Y\\_aGikitu6VH8](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gvgnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Theories+of+employee+turnover&ots=-lza1hrjAf&sig=eryPBZvf4C-7-8Y_aGikitu6VH8)
- Guevara, L. A. (2021). Efectos de la capacitación en el desempeño del proceso de ventas en Innova Móvil, Lima, 2021.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22304>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill.  
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
- Herzberg, F. I. (1966). Work and the Nature of Man.  
<https://psycnet.apa.org/record/1966-35012-000>
- Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., & Hausknecht, J. P. (2017). One hundred years of employee turnover theory and research. *Journal of applied psychology*, 102(3), 530. <https://psycnet.apa.org/record/2017-03604-001>
- Ju, B., & Li, J. (2019). Exploring the impact of training, job tenure, and education-job and skills-job matches on employee turnover intention. *European Journal of Training and Development*, 43(3/4), 214-231.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-05-2018-0045/full/html>

- Knoke, D., & Kalleberg, A. L. (1994). Job training in US organizations. *American sociological review*, 537-546. <https://www.jstor.org/stable/2095930>
- Kurdi, B., & Alshurideh, M. (2020). Employee retention and organizational performance: Evidence from banking industry. *Management Science Letters*, 10(16), 3981-3990. <http://growingscience.com/beta/msl/4116-employee-retention-and-organizational-performance-evidence-from-banking-industry.html>
- Lee, T. W., Hom, P. W., Eberly, M. B., Junchao (Jason) Li, & Mitchell, T. R. (2017). On the Next Decade of Research in Voluntary Employee Turnover. *Academy of Management Perspectives*, 31(3), 201-221. <https://doi.org/10.5465/amp.2016.0123>
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological bulletin*, 86(3), 493. <https://psycnet.apa.org/record/1979-29973-001>
- Monsálvez, S. (2018, enero 22). ¿Qué es la rotación de personal? Principales claves. HRTRENDS. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal/>
- Nguyen, C. (2020). The impact of training and development, job satisfaction and job performance on young employee retention. *Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention* (May 1, 2020). [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3930645](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3930645)



- Nieto, M. (2021). Evolución del concepto de competencias laborales y su aporte al proceso de selección. <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8723>
- Nonaka, I., & Konno, N. (1998). The Concept of “Ba”: Building a Foundation for Knowledge Creation. *California Management Review*, 40(3), 40-54. <https://doi.org/10.2307/41165942>
- Oneto, S. P. (2023). Rotación del personal y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa Grupo Sergel SAC, Lima, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112745>
- Ouchi, W. (1982). La teoría “Z”. - Google Académico. (s. f.). Recuperado 4 de octubre de 2023, de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Ouchi%2C+W.+%281982%29.+La+teor%C3%ADa+%E2%80%9CZ%E2%80%9D.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Ouchi%2C+W.+%281982%29.+La+teor%C3%ADa+%E2%80%9CZ%E2%80%9D.&btnG=)
- Peralta, Y., & Quispe, S. (2023). Rotación de personal y la productividad de los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito Abancay-2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110030>
- Ramírez, R. C. (2023). Capacitación en contenidos de ventas para mejorar el proceso de ventas de las empresas del Grupo Tecniases, 2022. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6655>
- Ramos, L., & Zavala, Z. (2019). La rotación de personal del área de ventas de sepelio de las compañías de seguros en el distrito de Los Olivos-año 2018. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21044>
- Ramos, V. H. B., Tito, L. P. D., Cuadros, M. J. L., & Alhuay, E. F. H. (2018). Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud.

- Revista venezolana de Gerencia, 23(84).  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058776014/29058776014.pdf>
- Roca, G. (2020). Factores que inciden en la rotación de personal de una entidad financiera, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47864>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. Revista médica sanitas, 21(3), 141-146.  
[https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Disenos\\_de\\_investigacion\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf)
- Rubenstein, A. L., Kammeyer-Mueller, J. D., Wang, M., & Thundiyil, T. G. (2019). “Embedded” at hire? Predicting the voluntary and involuntary turnover of new employees. Journal of Organizational Behavior, 40(3), 342-359.  
<https://doi.org/10.1002/job.2335>
- Ruiz, C. (2020). La capacitación de los asesores del Banco Uno y su impacto en las ventas de seguros de vida personales.  
<http://148.222.11.200:8080/jspui/handle/123456789/3430>
- Saldaña, L. (2019). Gestión del recurso humano y su relación con la rotación laboral en colaboradores de la Unidad BBVA de la empresa Teleatento del Perú, 2018. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2995922>
- Sandler. (2021). Sandler Training Guadalajara [Blog]. Motivación y Disciplina: ¿Cómo los Gerentes de Ventas las Pueden Combinar?  
<https://www.gdl.sandler.com/blog/capacitacion-de-persona>
- Satardien, M., Jano, R., & Mahembe, B. (2019). The relationship between perceived organisational support, organisational commitment and turnover intention

- among employees in a selected organisation in the aviation industry. *SA Journal of Human Resource Management*, 17.  
<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v17i0.1123>
- Senge, P. (1993). *La quinta disciplina, el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. 2ª. Edición. Ediciones Granica Buenos Aires.
- Shaw, J. D., Delery, J. E., Jenkins, G. D., & Gupta, N. (1998). AN ORGANIZATION-LEVEL ANALYSIS OF VOLUNTARY AND INVOLUNTARY TURNOVER. *Academy of Management Journal*, 41(5), 511-525.  
<https://doi.org/10.2307/256939>
- Skelton, A. R., Nattress, D., & Dwyer, R. J. (2020). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 101-117.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEFAS-07-2018-0069/full/html>
- Smith, E. (2002). Theory and practice: The contribution of off-the-job training to the development of apprentices and trainees. *Journal of Vocational Education & Training*, 54(3), 431-456. <https://doi.org/10.1080/13636820200200208>
- Torres. (2021). Rotación de personal: Qué es, causas, consecuencias y soluciones. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal>
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, G. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15). <https://core.ac.uk/download/pdf/236413540.pdf>
- Velasco, M., & Martínez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Licenciatura en*, 3. <https://www.gestiopolis.com/wp->

content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-  
guadalupe.pdf

WeiBo, Z., Kaur, S., & Zhi, T. (2010). A critical review of employee turnover model (1938-2009) and development in perspective of performance. *African Journal of Business Management*, 4(19), 4146-4158.  
<https://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/A4AE50218071>

Zanelli, R. M. (2021). Rotación del personal y productividad de los trabajadores de la Empresa Pesquera Don Fernando SAC–Chimbote, 2021.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75897>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	Según Dolan et al., (1999) la capacitación es un conjunto de actividades para mejorar el rendimiento del trabajador a través de su formación y desarrollo dentro y fuera del lugar del trabajo.	Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando las dimensiones propuestas por Buk (2023) de capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial.	Capacitación para el trabajo	Capacitación de preingreso Capacitación de inducción Capacitación promocional	Ordinal
			Capacitación en el trabajo	Capacitación técnica Capacitación en habilidades blandas Ambiente de trabajo	
			Capacitación vivencial	Cultura organizacional Trabajo en equipo.	
Rotación del personal	Según Shaw et al., (1998) la rotación es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir, implica un intercambio de personas entre la organización y el volumen de personas que ingresan y salen de ella.	Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando las dimensiones propuestas por Torres (2021) de rotación voluntaria y rotación involuntaria.	Rotación voluntaria	Motivación Incentivos financieros Incentivos no financieros Productividad	Ordinal
			Rotación involuntaria	Desvinculación Movimiento de cargo	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario 1: Capacitación

ESCALA VALORATIVA								
1	2	3	4	5				
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre				
V1	Capacitación			Escala de medición				
D1	Capacitación para el trabajo			1	2	3	4	5
1	¿El proceso de reclutamiento para ingresar a la empresa guarda las características del perfil solicitado para el puesto laboral?							
2	¿La capacitación brindada en la fase de preingreso guarda relación con las actividades que se van a desarrollar en el puesto de trabajo?							
3	¿Consideras que los conocimientos adquiridos en la capacitación inicial facilitaron tu desenvolvimiento en el puesto de trabajo?							
4	¿La empresa te brinda cursos de inducción en el desempeño de una nueva actividad?							
5	¿La empresa te ofrece y permite elegir cursos de capacitación en modalidades flexibles?							
6	¿Consideras que la empresa ofrece las herramientas para el desarrollo y crecimiento laboral?							
7	Cuando un trabajador cambia de puesto de trabajo. ¿Recibe las capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?							
8	¿Tu jefe inmediato implementa con el personal a cargo los conocimientos recibidos en sus programas de capacitación?							
9	Cuando tu jefe inmediato recibe una capacitación ¿Incentiva a su personal a cargo a la práctica de hábitos eficientes?							
D2	Capacitación en el trabajo			1	2	3	4	5
10	¿Consideras que te resulta fácil adaptarte a los nuevos retos laborales que te sean asignados?							
11	¿Consideras que desarrollas de manera eficiente y eficaz tus actividades laborales?							
12	¿La empresa es flexible con los colaboradores que buscan capacitación externa para su mejora profesional?							
13	¿Consideras que la capacitación constante mejora el nivel de proactividad de los trabajadores?							
14	¿Consideras que la capacitación constante mejora las habilidades creativas de los trabajadores?							
15	¿Consideras que la capacitación constante mejora la capacidad analítica y de resolución de los problemas de los trabajadores?							
16	¿Consideras que las capacitaciones permanentes brindadas por la empresa benefician a las diferentes áreas de la empresa?							
17	¿Tu jefe inmediato se preocupa por brindarle a su equipo orientación para el buen desempeño de sus funciones?							
18	¿Percibes un liderazgo positivo en tu entorno laboral?							
D3	Capacitación vivencial			1	2	3	4	5
19	¿La empresa incentiva una cultura de aprendizaje en beneficio al desarrollo profesional como parte de sus objetivos organizacionales?							
20	¿La empresa incentiva una cultura de liderazgo organizacional que permite desarrollar conocimientos y competencias con la finalidad de organizar las tareas asignadas?							
21	¿Consideras que la empresa ha logrado consolidar una cultura de capacitación basada en la búsqueda del desarrollo de las habilidades de sus trabajadores?							

22	¿Consideras que capacitar a los trabajadores facilita el trabajo en equipo?					
23	¿Tus compañeros de trabajo muestran una actitud positiva para aprender nuevas actividades en su entorno laboral?					
24	¿El equipo de trabajo practica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?					

## Cuestionario 2: Rotación de personal

ESCALA VALORATIVA								
1	2	3	4	5				
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre				
V1	Rotación de personal			Escala de medición				
D1	Rotación voluntaria			1	2	3	4	5
1	¿Te sientes satisfecho con las actividades desarrolladas según tu puesto laboral?							
2	¿Te sientes orgulloso de contarles a otras personas que trabajas en esta empresa?							
3	¿Te sientes feliz y motivado con el trabajo que realizas?							
4	¿Consideras que el factor salarial es una razón por la cual renunciarías a tu trabajo?							
5	¿Considerarías renunciar si tu remuneración no se encuentra acorde con las labores que realizas?							
6	¿Te sientes satisfecho con la remuneración recibida por las funciones desempeñadas?							
7	¿Considerarías renunciar si no te permiten desarrollarte profesionalmente dentro de la empresa?							
8	Si recibieras una mejor propuesta laboral no salarial ¿Considerarías renunciar a la empresa actual?							
9	¿Considerarías renunciar si no logras mantener un equilibrio entre el tiempo dedicado a tu trabajo y a tu familia?							
10	En el área donde laboras ¿los trabajadores realizan un buen desempeño de sus funciones?							
11	¿Logras dentro de tu jornada laboral el cumplimiento de las actividades asignadas en el día?							
12	¿Crees que podrías ser más productivo si cambias de trabajo en los próximos 3 meses?							
D2	Rotación involuntaria			1	2	3	4	5
13	¿Cumples con el horario establecido dentro de la empresa?							
14	¿Las asistencias a tu centro de labores son de forma regular y continua?							
15	¿Cumples con tus actividades diarias, a pesar de que en tu área de trabajo se presente algún problema o conflicto?							
16	¿Consideras que la empresa evalúa constantemente a sus colaboradores y rota de personal?							
17	¿Consideras que los puestos de trabajo están bien definidos dentro de la organización?							
18	¿Consideras que reúnes los requisitos técnicos para el puesto de trabajo?							
19	¿Consideras que tus habilidades destacaron entre los postulantes para cubrir la vacante?							
20	¿Consideras que reúnes las habilidades y capacidades comerciales necesarias para el puesto?							

## Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la capacitación de asesores digitales en una Compañía de Seguro de Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carmen Lucila Infante Saavedra		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Informática		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Piura		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Mencionar Trabajo(s) psicométricos realizados indicando el Título del estudio realizado en caso cuente con ello. "Análisis del modelo de gestión de las TIC en la UNP basado en un enfoque Cobit"		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre capacitación.
<b>Autor(a):</b>	Diego Alexis Valencia Arellano.
<b>Procedencia:</b>	Piura- Perú.
<b>Administración:</b>	Asesores digitales de una Compañía de Seguros.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una Compañía de Seguros.
<b>Significación:</b>	La variable capacitación está compuesta por 3 dimensiones: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial. Para la dimensión capacitación para el trabajo se emplearon los indicadores capacitación de preingreso, capacitación de inducción y capacitación promocional; para la capacitación en el trabajo los indicadores capacitación técnica, capacitación en habilidades blandas y ambiente de trabajo; y para la capacitación vivencial los indicadores cultura organizacional y trabajo en equipo. Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando los valores: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Capacitación	Capacitación para el trabajo.	La capacitación en el trabajo se enfoca a desarrollar habilidades de acuerdo con sus funciones para mejorar la actitud del empleado. Se divide en capacitación de preingreso, inducción y capacitación promocional (Buk, 2023).



	Capacitación en el trabajo	La capacitación en el trabajo busca el desarrollo de habilidades concretas en sus trabajadores, pero no a nivel técnico, sino a nivel humano, con el crecimiento de sus habilidades blandas a través de talleres, cursos y diplomados tomados por el colaborador (Buk, 2023).
	Capacitación vivencial	La capacitación vivencial involucra la convivencia en el área de trabajo, es decir, se produce a través de las interacciones de los trabajadores a través de la vivencia diaria, el trabajo en equipo y la colaboración (Buk, 2023).

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre capacitación elaborado por Diego Alexis Valencia Arellano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Capacitación para el trabajo, Capacitación en el trabajo y Capacitación vivencial.

- Primera dimensión: Capacitación para el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de preingreso	¿El proceso de reclutamiento para ingresar a la empresa guarda las características del perfil solicitado para el puesto laboral?	4	4	4	
	¿La capacitación brindada en la fase de preingreso guarda relación con las actividades que se van a desarrollar en el puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Consideras que los conocimientos adquiridos en la capacitación inicial facilitaron tu desenvolvimiento en el puesto de trabajo?	4	4	4	
Capacitación de inducción	¿La empresa te brinda cursos de inducción en el desempeño de una nueva actividad?	4	4	4	
	¿La empresa te ofrece y permite elegir cursos de capacitación en modalidades flexibles?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa ofrece las herramientas para el desarrollo y crecimiento laboral?	4	4	4	
Capacitación promocional	Cuando un trabajador cambia de puesto de trabajo. ¿Recibe las capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	
	¿Tu jefe inmediato implementa con el personal a cargo los conocimientos recibidos en sus programas de capacitación?	4	4	4	
	Cuando tu jefe inmediato recibe una capacitación ¿Incentiva a su personal a cargo a la práctica de hábitos eficientes?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación en el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación técnica	¿Consideras que te resulta fácil adaptarte a los nuevos retos laborales que te sean asignados?	4	4	4	
	¿Consideras que desarrollas de manera eficiente y eficaz tus actividades laborales?	4	4	4	
	¿La empresa es flexible con los colaboradores que buscan capacitación externa para su mejora profesional?	4	4	4	
Capacitación en habilidades blandas	¿Consideras que la capacitación constante mejora el nivel de proactividad de los trabajadores?	4	4	4	
	¿Consideras que la capacitación constante mejora las habilidades creativas de los trabajadores?	4	4	4	
	¿Consideras que la capacitación constante mejora la capacidad analítica y de resolución de los problemas de los trabajadores?	4	4	4	
Ambiente de trabajo	¿Consideras que las capacitaciones permanentes brindadas por la empresa benefician a las diferentes áreas de la empresa?	4	4	4	
	¿Tu jefe inmediato se preocupa por brindarte a su equipo orientación para el buen desempeño de sus funciones?	4	4	4	
	¿Percibes un liderazgo positivo en tu entorno laboral?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacitación vivencial
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura organizacional	¿La empresa incentiva una cultura de aprendizaje en beneficio al desarrollo profesional como parte de sus objetivos organizacionales?	4	4	4	

	¿La empresa incentiva una cultura de liderazgo organizacional que permite desarrollar conocimientos y competencias con la finalidad de organizar las tareas asignadas?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa ha logrado consolidar una cultura de capacitación basada en la búsqueda del desarrollo de las habilidades de sus trabajadores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿Consideras que capacitar a los trabajadores facilita el trabajo en equipo?	4	4	4	
	¿Tus compañeros de trabajo muestran una actitud positiva para aprender nuevas actividades en su entorno laboral?	4	4	4	
	¿El equipo de trabajo practica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 02802701

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguro de Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carmen Lucila Infante Saavedra	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Informática	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Piura	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Mencionar Trabajo(s) psicométricos realizados indicando el Título del estudio realizado en caso cuente con ello. "Análisis del modelo de gestión de las TIC en la UNP basado en un enfoque Cobit"	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre rotación.
<b>Autor(a):</b>	Diego Alexis Valencia Arellano.
<b>Procedencia:</b>	Piura- Perú.
<b>Administración:</b>	Asesores digitales de una Compañía de Seguros.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una Compañía de Seguros.
<b>Significación:</b>	La variable rotación está compuesta por 2 dimensiones: rotación voluntaria y rotación involuntaria. Para la dimensión rotación voluntaria se emplearon los indicadores: motivación, incentivos financieros, incentivos no financieros y productividad; y para la rotación involuntaria los indicadores: desvinculación y movimiento de cargo. Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando los valores: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Rotación	Rotación Voluntaria	La rotación voluntaria es la situación en la que el colaborador decide terminar la relación laboral por su cuenta, ya sea porque el puesto no cumplió sus expectativas o porque cuenta con una mejor oferta laboral (Zanelli, 2021).
	Rotación Involuntaria	La rotación involuntaria es aquella situación en la que la empresa desvincula a un colaborador a través de un despido o movimiento de cargo, ya sea porque no cumplió con el perfil del puesto o por eficiencia de posiciones en el



		área (Zanelli, 2021).
--	--	-----------------------

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre capacitación elaborado por Diego Alexis Valencia Arellano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Rotación voluntaria y rotación involuntaria

- Primera dimensión: Rotación voluntaria
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	¿Te sientes satisfecho con las actividades desarrolladas según tu puesto laboral?	4	4	4	
	¿Te sientes orgulloso de contarles a otras personas que trabajas en esta empresa?	4	4	4	
	¿Te sientes feliz y motivado con el trabajo que realizas?	4	4	4	
Incentivos financieros	¿Consideras que el factor salarial es una razón por la cual renunciarías a tu trabajo?	4	4	4	
	¿Considerarías renunciar si tu remuneración no se encuentra acorde con las labores que realizas?	4	4	4	
	¿Te sientes satisfecho con la remuneración recibida por las funciones desempeñadas?	4	4	4	
Incentivos no financieros	¿Considerarías renunciar si no te permiten desarrollarte profesionalmente dentro de la empresa?	4	4	4	
	Si recibieras una mejor propuesta laboral no salarial ¿Considerarías renunciar a la empresa actual?	4	4	4	
	¿Considerarías renunciar si no lograras mantener un equilibrio entre el tiempo dedicado a tu trabajo y a tu familia?	4	4	4	
Productividad	En el área donde laboras ¿los trabajadores realizan un buen desempeño de sus funciones?	4	4	4	
	¿Logras dentro de tu jornada laboral el cumplimiento de las actividades asignadas en el día?	4	4	4	
	¿Crees que podrías ser más productivo si cambias de trabajo en los próximos 3 meses?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rotación involuntaria
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desvinculación	¿Cumples con el horario establecido dentro de la empresa?	4	4	4	
	¿Las asistencias a tu centro de labores son de forma regular y continua?	4	4	4	
	¿Cumples con tus actividades diarias, a pesar de que en tu área de trabajo se presente algún problema o conflicto?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa evalúa constantemente a sus colaboradores y rota de personal?	4	4	4	
Movimiento de cargo	¿Consideras que los puestos de trabajo están bien definidos dentro de la organización?	4	4	4	
	¿Consideras que reúnes los requisitos técnicos para el puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Consideras que tus habilidades destacaron entre los postulantes para cubrir la vacante?	4	4	4	
	¿Consideras que reúnes las habilidades y capacidades comerciales necesarias para el puesto?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 02802701

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1998) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la capacitación de asesores digitales en una Compañía de Seguro de Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	José Luis Eduardo Velásquez Chunga		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Universitaria		
<b>Institución donde labora:</b>	UTP y Coar Piura		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X )	Más de 5 años	( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Mencionar Trabajo(s) psicométricos realizados indicando el Título del estudio realizado en caso cuente con ello. Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes de la IE San Miguel de Piura.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre capacitación.
<b>Autor(a):</b>	Diego Alexis Valencia Arellano.
<b>Procedencia:</b>	Piura- Perú.
<b>Administración:</b>	Asesores digitales de una Compañía de Seguros.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una Compañía de Seguros.
<b>Significación:</b>	La variable capacitación está compuesta por 3 dimensiones: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial. Para la dimensión capacitación para el trabajo se emplearon los indicadores capacitación de preingreso, capacitación de inducción y capacitación promocional; para la capacitación en el trabajo los indicadores capacitación técnica, capacitación en habilidades blandas y ambiente de trabajo; y para la capacitación vivencial los indicadores cultura organizacional y trabajo en equipo. Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando los valores: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Capacitación	Capacitación para el trabajo.	La capacitación en el trabajo se enfoca a desarrollar habilidades de acuerdo con sus funciones para mejorar la actitud del empleado. Se divide en capacitación de preingreso, inducción y capacitación promocional (Buk, 2023).

	Capacitación en el trabajo	La capacitación en el trabajo busca el desarrollo de habilidades concretas en sus trabajadores, pero no a nivel técnico, sino a nivel humano, con el crecimiento de sus habilidades blandas a través de talleres, cursos y diplomados tomados por el colaborador (Buk, 2023).
	Capacitación vivencial	La capacitación vivencial involucra la convivencia en el área de trabajo, es decir, se produce a través de las interacciones de los trabajadores a través de la vivencia diaria, el trabajo en equipo y la colaboración (Buk, 2023).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre capacitación elaborado por Diego Alexis Valencia Arellano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Capacitación para el trabajo, Capacitación en el trabajo y Capacitación vivencial.

- Primera dimensión: Capacitación para el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de preingreso	¿El proceso de reclutamiento para ingresar a la empresa guarda las características del perfil solicitado para el puesto laboral?	4	4	4	
	¿La capacitación brindada en la fase de preingreso guarda relación con las actividades que se van a desarrollar en el puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Consideras que los conocimientos adquiridos en la capacitación inicial facilitaron tu desenvolvimiento en el puesto de trabajo?	4	4	4	
Capacitación de inducción	¿La empresa te brinda cursos de inducción en el desempeño de una nueva actividad?	4	4	4	
	¿La empresa te ofrece y permite elegir cursos de capacitación en modalidades flexibles?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa ofrece las herramientas para el desarrollo y crecimiento laboral?	4	4	4	
Capacitación promocional	Cuando un trabajador cambia de puesto de trabajo. ¿Recibe las capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	
	¿Tu jefe inmediato implementa con el personal a cargo los conocimientos recibidos en sus programas de capacitación?	4	4	4	
	Cuando tu jefe inmediato recibe una capacitación ¿Incentiva a su personal a cargo a la práctica de hábitos eficientes?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación en el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación técnica	¿Consideras que te resulta fácil adaptarte a los nuevos retos laborales que te sean asignados?	4	4	4	
	¿Consideras que desarrollas de manera eficiente y eficaz tus actividades laborales?	4	4	4	
	¿La empresa es flexible con los colaboradores que buscan capacitación externa para su mejora profesional?	4	4	4	
Capacitación en habilidades blandas	¿Consideras que la capacitación constante mejora el nivel de proactividad de los trabajadores?	4	4	4	
	¿Consideras que la capacitación constante mejora las habilidades creativas de los trabajadores?	4	4	4	
	¿Consideras que la capacitación constante mejora la capacidad analítica y de resolución de los problemas de los trabajadores?	4	4	4	
Ambiente de trabajo	¿Consideras que las capacitaciones permanentes brindadas por la empresa benefician a las diferentes áreas de la empresa?	4	4	4	
	¿Tu jefe inmediato se preocupa por brindarle a su equipo orientación para el buen desempeño de sus funciones?	4	4	4	
	¿Percibes un liderazgo positivo en tu entorno laboral?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacitación vivencial
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura organizacional	¿La empresa incentiva una cultura de aprendizaje en beneficio al desarrollo profesional como parte de sus objetivos organizacionales?	4	4	4	

	¿La empresa incentiva una cultura de liderazgo organizacional que permite desarrollar conocimientos y competencias con la finalidad de organizar las tareas asignadas?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa ha logrado consolidar una cultura de capacitación basada en la búsqueda del desarrollo de las habilidades de sus trabajadores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿Consideras que capacitar a los trabajadores facilita el trabajo en equipo?	4	4	4	
	¿Tus compañeros de trabajo muestran una actitud positiva para aprender nuevas actividades en su entorno laboral?	4	4	4	
	¿El equipo de trabajo practica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 76129345

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguro de Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	José Luis Eduardo Velásquez Chunga		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Universitaria		
<b>Institución donde labora:</b>	UTP y Coar Piura		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X )	Más de 5 años	( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Mencionar Trabajo(s) psicométricos realizados indicando el Título del estudio realizado en caso cuente con ello. Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes de la IE San Miguel de Piura.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre rotación.
<b>Autor(a):</b>	Diego Alexis Valencia Arellano.
<b>Procedencia:</b>	Piura- Perú.
<b>Administración:</b>	Asesores digitales de una Compañía de Seguros.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una Compañía de Seguros.
<b>Significación:</b>	La variable rotación está compuesta por 2 dimensiones: rotación voluntaria y rotación involuntaria. Para la dimensión rotación voluntaria se emplearon los indicadores: motivación, incentivos financieros, incentivos no financieros y productividad; y para la rotación involuntaria los indicadores: desvinculación y movimiento de cargo. Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando los valores: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Rotación	Rotación Voluntaria	La rotación voluntaria es la situación en la que el colaborador decide terminar la relación laboral por su cuenta, ya sea porque el puesto no cumplió sus expectativas o porque cuenta con una mejor oferta laboral (Zanelli, 2021).
	Rotación Involuntaria	La rotación involuntaria es aquella situación en la que la empresa desvincula a un colaborador a través de un despido o movimiento de cargo, ya sea porque no cumplió con el perfil del puesto o por eficiencia de posiciones en el área (Zanelli, 2021).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre capacitación elaborado por Diego Alexis Valencia Arellano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Rotación voluntaria y rotación involuntaria

- Primera dimensión: Rotación voluntaria
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	¿Te sientes satisfecho con las actividades desarrolladas según tu puesto laboral?	4	4	4	
	¿Te sientes orgulloso de contarles a otras personas que trabajas en esta empresa?	4	4	4	
	¿Te sientes feliz y motivado con el trabajo que realizas?	4	4	4	
Incentivos financieros	¿Consideras que el factor salarial es una razón por la cual renunciarías a tu trabajo?	4	4	4	
	¿Considerarías renunciar si tu remuneración no se encuentra acorde con las labores que realizas?	4	4	4	
	¿Te sientes satisfecho con la remuneración recibida por las funciones desempeñadas?	4	4	4	
Incentivos no financieros	¿Considerarías renunciar si no te permiten desarrollarte profesionalmente dentro de la empresa?	4	4	4	
	Si recibieras una mejor propuesta laboral no salarial ¿Considerarías renunciar a la empresa actual?	4	4	4	
	¿Considerarías renunciar si no lograras mantener un equilibrio entre el tiempo dedicado a tu trabajo y a tu familia?	4	4	4	
Productividad	En el área donde laboras ¿los trabajadores realizan un buen desempeño de sus funciones?	4	4	4	
	¿Logras dentro de tu jornada laboral el cumplimiento de las actividades asignadas en el día?	4	4	4	
	¿Crees que podrías ser más productivo si cambias de trabajo en los próximos 3 meses?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rotación involuntaria
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desvinculación	¿Cumples con el horario establecido dentro de la empresa?	4	4	4	
	¿Las asistencias a tu centro de labores son de forma regular y continua?	4	4	4	
	¿Cumples con tus actividades diarias, a pesar de que en tu área de trabajo se presente algún problema o conflicto?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa evalúa constantemente a sus colaboradores y rota de personal?	4	4	4	
Movimiento de cargo	¿Consideras que los puestos de trabajo están bien definidos dentro de la organización?	4	4	4	
	¿Consideras que reúnes los requisitos técnicos para el puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Consideras que tus habilidades destacaron entre los postulantes para cubrir la vacante?	4	4	4	
	¿Consideras que reúnes las habilidades y capacidades comerciales necesarias para el puesto?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 76129345

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:  
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la capacitación de asesores digitales en una Compañía de Seguro de Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	C.P.C Yamalie Atarama Sandoval
Grado profesional:	Maestría ( X ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	SUNAT INTENDENCIA PIURA CONTADORA GENERAL
Institución donde labora:	PERUVIAN FRUITS NATURE SAC
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	PATRULLAJE INTEGRADO Y SU IMPACTO EN LA DISMINUCIÓN DE ACTOS DELICTIVOS POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA-PIURA

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre capacitación.
Autor(a):	Diego Alexis Valencia Arellano.
Procedencia:	Piura- Perú.
Administración:	Asesores digitales de una Compañía de Seguros.
Tiempo de aplicación:	5 minutos.
Ámbito de aplicación:	En una Compañía de Seguros.
Significación:	La variable capacitación está compuesta por 3 dimensiones: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación vivencial. Para la dimensión capacitación para el trabajo se emplearon los indicadores capacitación de preingreso, capacitación de inducción y capacitación promocional; para la capacitación en el trabajo los indicadores capacitación técnica, capacitación en habilidades blandas y ambiente de trabajo; y para la capacitación vivencial los indicadores cultura organizacional y trabajo en equipo. Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando los valores: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Capacitación	Capacitación para el trabajo.	La capacitación en el trabajo se enfoca a desarrollar habilidades de acuerdo con sus funciones para mejorar la actitud del empleado. Se divide en capacitación de preingreso, inducción y capacitación promocional (Buk, 2023).

	Capacitación en el trabajo	La capacitación en el trabajo busca el desarrollo de habilidades concretas en sus trabajadores, pero no a nivel técnico, sino a nivel humano, con el crecimiento de sus habilidades blandas a través de talleres, cursos y diplomados tomados por el colaborador (Buk, 2023).
	Capacitación vivencial	La capacitación vivencial involucra la convivencia en el área de trabajo, es decir, se produce a través de las interacciones de los trabajadores a través de la vivencia diaria, el trabajo en equipo y la colaboración (Buk, 2023).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre capacitación elaborado por Diego Alexis Valencia Arellano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Capacitación para el trabajo, Capacitación en el trabajo y Capacitación vivencial.

- Primera dimensión: Capacitación para el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de preingreso	¿El proceso de reclutamiento para ingresar a la empresa guarda las características del perfil solicitado para el puesto laboral?	4	4	4	
	¿La capacitación brindada en la fase de preingreso guarda relación con las actividades que se van a desarrollar en el puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Consideras que los conocimientos adquiridos en la capacitación inicial facilitaron tu desenvolvimiento en el puesto de trabajo?	4	4	4	
Capacitación de inducción	¿La empresa te brinda cursos de inducción en el desempeño de una nueva actividad?	4	4	4	
	¿La empresa te ofrece y permite elegir cursos de capacitación en modalidades flexibles?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa ofrece las herramientas para el desarrollo y crecimiento laboral?	4	4	4	
Capacitación promocional	Cuando un trabajador cambia de puesto de trabajo. ¿Recibe las capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	
	¿Tu jefe inmediato implementa con el personal a cargo los conocimientos recibidos en sus programas de capacitación?	4	4	4	
	Cuando tu jefe inmediato recibe una capacitación ¿Incentiva a su personal a cargo a la práctica de hábitos eficientes?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación en el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación técnica	¿Consideras que te resulta fácil adaptarte a los nuevos retos laborales que te sean asignados?	4	4	4	
	¿Consideras que desarrollas de manera eficiente y eficaz tus actividades laborales?	4	4	4	
	¿La empresa es flexible con los colaboradores que buscan capacitación externa para su mejora profesional?	4	4	4	
Capacitación en habilidades blandas	¿Consideras que la capacitación constante mejora el nivel de proactividad de los trabajadores?	4	4	4	
	¿Consideras que la capacitación constante mejora las habilidades creativas de los trabajadores?	4	4	4	
	¿Consideras que la capacitación constante mejora la capacidad analítica y de resolución de los problemas de los trabajadores?	4	4	4	
Ambiente de trabajo	¿Consideras que las capacitaciones permanentes brindadas por la empresa benefician a las diferentes áreas de la empresa?	4	4	4	
	¿Tu jefe inmediato se preocupa por brindarle a su equipo orientación para el buen desempeño de sus funciones?	4	4	4	
	¿Percibes un liderazgo positivo en tu entorno laboral?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacitación vivencial
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel actual de capacitación en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura organizacional	¿La empresa incentiva una cultura de aprendizaje en beneficio al desarrollo profesional como parte de sus objetivos organizacionales?	4	4	4	



	¿La empresa incentiva una cultura de liderazgo organizacional que permite desarrollar conocimientos y competencias con la finalidad de organizar las tareas asignadas?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa ha logrado consolidar una cultura de capacitación basada en la búsqueda del desarrollo de las habilidades de sus trabajadores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿Consideras que capacitar a los trabajadores facilita el trabajo en equipo?	4	4	4	
	¿Tus compañeros de trabajo muestran una actitud positiva para aprender nuevas actividades en su entorno laboral?	4	4	4	
	¿El equipo de trabajo practica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 72208446

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguro de Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	C.P.C Yamalie Atarama Sandoval
Grado profesional:	Maestría ( X ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	SUNAT INTENDENCIA PIURA CONTADORA GENERAL
Institución donde labora:	PERUVIAN FRUITS NATURE SAC
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	PATRULLAJE INTEGRADO Y SU IMPACTO EN LA DISMINUCIÓN DE ACTOS DELICTIVOS POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA-PIURA

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre rotación.
Autor(a):	Diego Alexis Valencia Arellano.
Procedencia:	Piura- Perú.
Administración:	Asesores digitales de una Compañía de Seguros.
Tiempo de aplicación:	5 minutos.
Ámbito de aplicación:	En una Compañía de Seguros.
Significación:	La variable rotación está compuesta por 2 dimensiones: rotación voluntaria y rotación involuntaria. Para la dimensión rotación voluntaria se emplearon los indicadores: motivación, incentivos financieros, incentivos no financieros y productividad; y para la rotación involuntaria los indicadores: desvinculación y movimiento de cargo. Se utilizó un instrumento conformado por 24 ítems de tipo Likert considerando los valores: nunca (1), muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Rotación	Rotación Voluntaria	La rotación voluntaria es la situación en la que el colaborador decide terminar la relación laboral por su cuenta, ya sea porque el puesto no cumplió sus expectativas o porque cuenta con una mejor oferta laboral (Zanelli, 2021).
	Rotación Involuntaria	La rotación involuntaria es aquella situación en la que la empresa desvincula a un colaborador a través de un despido o movimiento de cargo, ya sea porque no cumplió con el perfil del puesto o por eficiencia de posiciones en el área (Zanelli, 2021).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre capacitación elaborado por Diego Alexis Valencia Arellano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Rotación voluntaria y rotación involuntaria

- Primera dimensión: Rotación voluntaria
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	¿Te sientes satisfecho con las actividades desarrolladas según tu puesto laboral?	4	4	4	
	¿Te sientes orgulloso de contarles a otras personas que trabajas en esta empresa?	4	4	4	
	¿Te sientes feliz y motivado con el trabajo que realizas?	4	4	4	
Incentivos financieros	¿Consideras que el factor salarial es una razón por la cual renunciarías a tu trabajo?	4	4	4	
	¿Considerarías renunciar si tu remuneración no se encuentra acorde con las labores que realizas?	4	4	4	
	¿Te sientes satisfecho con la remuneración recibida por las funciones desempeñadas?	4	4	4	
Incentivos no financieros	¿Considerarías renunciar si no te permiten desarrollarte profesionalmente dentro de la empresa?	4	4	4	
	Si recibieras una mejor propuesta laboral no salarial ¿Considerarías renunciar a la empresa actual?	4	4	4	
	¿Considerarías renunciar si no logras mantener un equilibrio entre el tiempo dedicado a tu trabajo y a tu familia?	4	4	4	
Productividad	En el área donde laboras ¿los trabajadores realizan un buen desempeño de sus funciones?	4	4	4	
	¿Logras dentro de tu jornada laboral el cumplimiento de las actividades asignadas en el día?	4	4	4	
	¿Crees que podrías ser más productivo si cambias de trabajo en los próximos 3 meses?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rotación involuntaria
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel actual de rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023; Determinar la influencia de la capacitación para el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación en el trabajo en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023, Determinar la influencia de la capacitación vivencial en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desvinculación	¿Cumples con el horario establecido dentro de la empresa?	4	4	4	
	¿Las asistencias a tu centro de labores son de forma regular y continua?	4	4	4	
	¿Cumples con tus actividades diarias, a pesar de que en tu área de trabajo se presente algún problema o conflicto?	4	4	4	
	¿Consideras que la empresa evalúa constantemente a sus colaboradores y rota de personal?	4	4	4	
Movimiento de cargo	¿Consideras que los puestos de trabajo están bien definidos dentro de la organización?	4	4	4	
	¿Consideras que reúnes los requisitos técnicos para el puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Consideras que tus habilidades destacaron entre los postulantes para cubrir la vacante?	4	4	4	
	¿Consideras que reúnes las habilidades y capacidades comerciales necesarias para el puesto?	4	4	4	

Firma del evaluador  
DNI 72208446

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 4: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV.



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Piura, 17 de octubre de 2023

SEÑORA  
Patricia Zuñiga Rebaza  
Jefe de Canal Digital

ASUNTO : Solicito autorización para realizar investigación  
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 17 de octubre de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Valencia Arellano Diego Alexis.
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de Negocios - MBA
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : La capacitación en la rotación de asesores digitales en una Compañía de Seguros de Perú, 2023.
- 6) Asesor : Dr. Méndez Espinoza, Yván Alexander

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige considerando que se mantendrá la confidencialidad de los encuestados y el nombre de la empresa no figurará en la investigación tal como indica el título.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez  
Jefe Unidad de Posgrado - Piura