



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones Safe  
Mobile S.A.C, distrito de Surquillo, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Verónica Castillo Escobar  
Rouse Camila Vargas Angulo

**ASESOR:**

Mg. Jesús Romero Pacora

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018 – II

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a) Castillo Escobar Veronica  
 cuyo título es: Calidad de vida laboral y rotación  
de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C  
Surquillo, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)  
quince (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 06 de dic del 2018....



.....  
PRESIDENTE



.....  
SECRETARIO



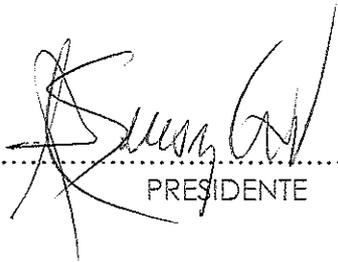
.....  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a) Vargas Argueta Rouse Camila  
cuyo título es: Calidad de vida laboral y rotación de personal  
en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C.,  
surgullo, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)  
quince (letras).

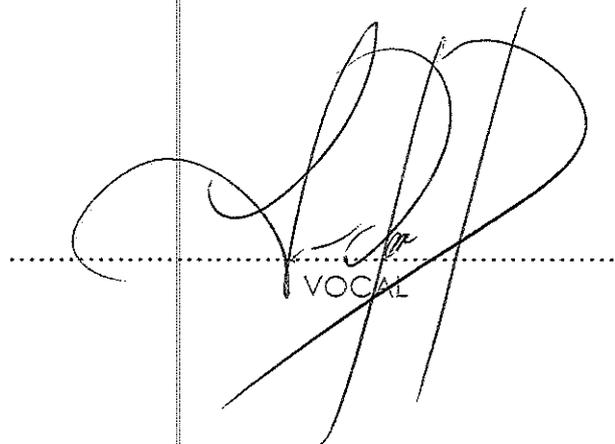
Lima, San Juan de Lurigancho, 06 de dic del 2018....



.....  
PRESIDENTE



.....  
SECRETARIO



.....  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Dedicatoria

La presente tesis la dedicamos a nuestros padres por su apoyo incondicional en nuestro proceso formativo universitario, por ser nuestro impulso día a día y por trabajar arduamente para ayudarnos a alcanzar nuestro sueño de ser profesionales.

A cada uno de los miembros de nuestras familias por sus palabras de aliento que han sido en estos años nuestra fuente de motivación para seguir adelante.

## Agradecimiento

Agradecemos principalmente a Dios, por ser el inspirador, por guiar nuestro camino, por darnos sabiduría y fuerzas para continuar este proceso y obtener uno de los anhelos más deseados.

Agradecemos a los miembros de la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, por el apoyo y por haber brindado la autorización y la información necesaria para la realización de esta investigación.

Agradecemos a nuestro asesor Mg. Jesús Romero Pacora, por guiarnos, por su paciencia, por compartir y brindarnos sus conocimientos en cada asesoría y sobre todo por motivarnos a concluir la presente tesis.

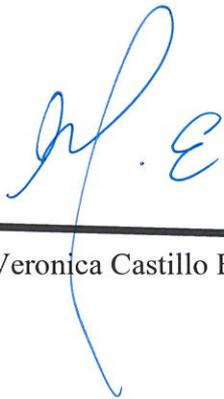
Agradecemos a cada docente, quienes fueron parte de nuestra formación académica, por el apoyo, por compartir sus conocimientos y por motivarnos a concluir la carrera universitaria.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Nosotras, Verónica Castillo Escobar con DNI N° 76299545 y Rouse Camila Vargas Angulo con DNI N° 71769598, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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



---

Veronica Castillo Escobar

Lima, 11 de Noviembre del 2018



---

Rouse Camila Vargas Angulo

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

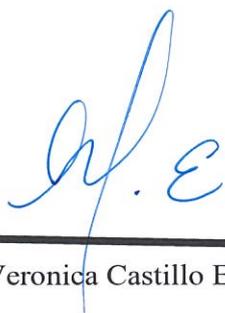
En el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presenté mi tesis titulada **Calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones, Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018**, donde la estructura está compuesta por los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de la investigación es definir mediante el resultado si existe relación entre la calidad de vida laboral y la rotación de personal con relación a los clientes internos de la empresa. Espero contar con todo los requisitos para la aprobación de optar el título profesional de licenciado en Administración.

La investigación consta de siete capítulos y anexos, los mismos que están estructurado en el siguiente orden: primer capítulo, la introducción que se enfoca en la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos. En el segundo capítulo, el método, el diseño del estudio, las variables calidad de vida laboral, rotación de personal y la operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos. El capítulo tres, resultados de la tabla cruzada y la correlación de hipótesis. En el capítulo cuatro, discusión, confrontamos y analizamos los resultados en base a los objetivos.

Planteados. En el capítulo cinco, presentamos las conclusiones. En el capítulo seis, las recomendaciones. En el capítulo siete, detallamos las 30 referencias bibliográficas, indicando que son fuentes empleadas en la investigación.

En tal sentido, cumpla con los requisitos establecidos para la aprobación de las normas de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo.

Atte.



---

Veronica Castillo Escobar



---

Rouse Camila Vargas Angulo

## Índice

	<b>Página</b>
<b>Página del Jurado .....</b>	<b>III</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>IV</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>V</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad.....</b>	<b>VI</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>VII</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>XI</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Realidad Problemática .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2 Trabajos Previos .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4 Formulación del problema .....</b>	<b>25</b>
<b>1.5 Justificación del estudio.....</b>	<b>26</b>
<b>1.6 Hipótesis.....</b>	<b>27</b>
<b>1.7 Objetivos .....</b>	<b>28</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1 Diseño de la investigación.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2 Operacionalización de variables.....</b>	<b>32</b>
<b>2.3 Población y muestra.....</b>	<b>36</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>37</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>40</b>
<b>2.6 Aspectos éticos.....</b>	<b>41</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>59</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexo 1: Rotación de personal año 2017 .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 2: Rotación de personal año 2018.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 3: Cuadro de especificaciones de variable: calidad de vida laboral.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 4: Cuadro de Especificaciones de variable: rotación de personal.....</b>	<b>69</b>

<b>Anexo 5: Encuesta de calidad de vida laboral.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 6: Encuesta de rotación de personal.....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 7: Matriz de consistencia .....</b>	<b>76</b>
<b>Anexo 8: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de vida laboral.....</b>	<b>78</b>
<b>Anexo 9: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la rotación de personal.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 10: Validez basada en el contenido a través de la v de aiken de la variable calidad de vida laboral .....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo 11: Validez basada en el contenido a través de la v de aiken de la variable rotación de personal.....</b>	<b>88</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla N° 01: Cuadro de operacionalización de variables.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla N° 02: Simbología.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla N° 03: Escala de Likert.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla N° 04: Validación de juicios de expertos.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla N° 05: Fórmula v de aiken.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla N° 06: Confiabilidad de la variable calidad de vida laboral.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla N° 07: Confiabilidad de la variable rotación de personal.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla N° 08: Distribución de frecuencia para la calidad de vida laboral y rotación de personal.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N° 09: Distribución de frecuencia para condiciones de trabajo y rotación de personal.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla N° 10: Distribución de frecuencia para clima laboral y rotación de personal.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla N° 11: Distribución de frecuencia para comunicación y rotación de personal.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla N° 12: Distribución de frecuencia para participación y rotación de persona.....</b>	<b>48</b>

## Resumen

La presente investigación titulada Calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, situada en el distrito de Surquillo, aborda la problemática generada por el incremento de la rotación de personal en dicha empresa que conlleva inconvenientes en la gestión y al desarrollo empresarial de la misma. El periodo requerido para llevar a cabo esta investigación fue de 8 meses aproximadamente.

Las teorías en la que se fundamenta el presente estudio son de los autores Chiavenato, Duro e Ibañez para la variable Calidad de vida laboral, por otro lado, con respecto a la variable rotación de personal los autores que la sustentan y fundamentan son Reyes, Snell y Bohlander e Ibañez. La investigación es de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo y tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C. La población estuvo compuesta por 150 colaboradores, de los cuales se obtuvo una muestra de 86 colaboradores mediante la aplicación de la fórmula de población finita; para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario con escala tipo Likert, el cual consta de 32 preguntas para la variable calidad de vida laboral y 30 preguntas para la variable rotación de personal. Para realizar el análisis de los datos de cada una de las variables se ha empleado el programa estadístico SPSS versión 22.0. de donde se obtuvo resultados para determinar los objetivos, tanto general como específicos a través de las tablas cruzadas. Según los resultados se obtuvo un 0.884 Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable calidad de vida laboral, con el mismo procedimiento se obtuvo resultado 0.954 Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable rotación de personal. Seguido de ello se procedió interpretar los resultados de las variables, por lo cual se puede indicar que cuando la calidad de vida laboral es muy buena la rotación de personal es muy baja en un 38.4%. En cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman para la contratación de hipótesis entre las variables, se logró una correlación muy alta en un 0.838\*\*, por lo cual se concluye que al proporcionar una calidad de vida laboral optima la rotación de personal será mínima, es decir, todos los esfuerzos que se hagan para proporcionar calidad de vida laboral va a repercutir en el compromiso y la satisfacción laboral influyendo a su vez en la decisión del colaborador de permanecer en la organización.

**Palabras clave:** Calidad de vida laboral, rotación de personal, clima laboral, fenómenos internos, fenómenos externos

## Abstract

The present research entitled Quality of work life and turnover of the company Inversiones Safe Mobile SAC, located in the district of Surquillo, addresses the problem generated by the increase in the turnover of personnel in said company that entails inconveniences in the management and business development of it. The period required to carry out this investigation was approximately 8 months.

The theories on which the present study is based are those of the authors Chiavenato, Duro and Ibañez for the variable Quality of work life, on the other hand, with respect to the variable rotation of personnel, the authors who support and base it are Reyes, Snell and Bohlander and Ibañez .. The research is descriptive correlational type, with no experimental design, cross-section and quantitative approach and aims to determine the relationship between quality of work life and turnover of the company Inversiones Safe Mobile SAC The population is composed of 150 collaborators, of which a sample of 86 collaborators was obtained by applying the finite population formula; For the data collection, the Likert-type questionnaire was used as an instrument, which consists of 32 questions for the quality of work life variable and 30 questions for the variable turnover of personnel. To perform the analysis of the data of each one of the variables, the statistical program SPSS version 22.0 was used. where results were obtained to determine the objectives, both general and specific through the crossed tables. According to the results, a 0.884 Cronbach's Alpha was obtained for the instrument of the variable quality of working life, with the same procedure, 0.954 Cronbach's Alpha result was obtained for the instrument of the variable staff turnover. Following this, we proceeded to interpret the results of the variables, so that it can be indicated that when the quality of working life is very good, turnover is very low at 38.4%. Regarding the results achieved in the statistical analysis, by means of Spearman's Rho test for the hypothesis test between the variables, a very high correlation was achieved in a 0.838 \*\*, which is why it is concluded that by providing a quality of life Optimal labor turnover will be minimal, that is, all efforts made to provide quality of life. Labor will affect the commitment and job satisfaction in turn influencing the decision of the employee to remain in the organization.

**Key words:** Quality of work life, rotation of personnel, work climate, internal phenomena, external phenomena

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática**

En el transcurso de estos últimos años, respecto a calidad de vida laboral ha despertado más interés en varios investigadores, principalmente para analizar la influencia de los actuales cambios tecnológicos, económicos y sociales que se han dado en las nuevas organizaciones. Su estudio es esencial a causa del impacto que genera sobre el comportamiento de los colaboradores, de esa manera se constituye una especie de reflejo de vida en la organización.

Por otro lado, en el ambiente internacional, en referente al concepto científico de la revista Scielo, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), menciona que la calidad de vida laboral, y la principal inconveniencia es la ausencia de servicios de la salud ocupacional en las organizaciones. Asimismo, refiere que la salud ocupacional implica el completo momento de prosperidad corporal, mental y general en relación con el contexto laboral y tiene como objetivo ser un elemento significativo en la calidad de vida de los empleadores, ya que CVL está relacionada entorno a los aspectos laborales que pueden ser importante para el bienestar, la motivación y la ganancia laboral.

Asimismo, en el texto irrefutable de la revista Sciencedomain International, para entender la problemática de la rotación del personal la academia Estadounidense de Médicos Familiares (AFFP) menciona que las causas que existe de una alta rotación en una organización entre ellas, la falta de comunicación, también falta de recursos y apoyo mutuo internamente en una organización con los trabajadores, falta de promoción del desarrollo profesional y los más importante existe un ambiente de trabajo no muy bueno.

Entre ello, coincide con estudios realizados en China, una de las potencias mundiales, donde según InterChina Consulting (2012), menciona que el 80% respecto a la baja del trabajador es por falta de motivación, relaciones interpersonales, comunicación, en línea de carrera, mientras entretanto por reconocimiento y bonos e incentivos pueden llegar a ser hasta 50% para puestos establecidos como producción y ventas, dichos factores son descuidados sin embargo son sumamente relevantes ya que ayudan al personal a sentirse satisfecho y a adquirir un buen clima laboral con la finalidad de potencializar la eficacia de la institución.

En el contexto nacional Levering, co-fundador de Great Place to Work mencionó que el mejor territorio para laborar es del trabajador que confía con los individuos para los que laboran, es aquel que está orgulloso de lo que disfruta y hace. Great Place to Work siendo

una organización global de asesoría, investigación y capacitación que brinda la ayuda necesaria a las organizaciones para identificar, mantener y crear excelentes lugares de trabajo, mediante culturas y lugares de trabajos confiables. En el año 2017 otorgó un premio a Supermercados Peruanos.

Vallejo Blanco, gerente general de Supermercados Peruanos explicó en Great Place to Work, que las capacitaciones están alineadas a la curva de crecimiento que tiene nuestra gente, así como con sus expectativas. El perfil de nuestro trabajador es gente joven que, en muchos casos, encuentran en Supermercados Peruanos su primer trabajo. Por eso llegan con ilusiones y ganas de crecimiento. En línea con la capacitación, tienen también programas que permiten obtener certificaciones, diplomados, y aprovechar convenios con universidades o hacer estudios en su misma universidad corporativa. En esta institución no solo se ofrecen programas académicos, sino se refuerza la cultura y la identidad en el holding. Otra práctica que valora mucho el personal es un evento que realizan una vez por año y que se llama Macedonia, donde se reúne a cerca de 10 mil trabajadores para celebrar festivamente y también premiar la excelencia laboral.

De acuerdo con el periódico El Correo, del día 22 de octubre de la temporada 2014, Othmar Rabitsch, director de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu) precisó que base a lo que respecta al cambio del trabajador forma grandes sobrecostos a las organizaciones, y por tal el país de Perú es de los primeros con un más escala de nivel de viraje en Latinoamérica, explicó que el grado de cambio de trabajador en el Perú sobrepasa el 18% con referencia al porcentaje de Latinoamérica que va desde el 5 y 10%. También describió de igual modo que el directivo como el asalariado dejan de una organización primordialmente porque no contar con un excelente ambiente laboral, porque en la mayoría del país no hay una conducción adecuada de la selección del empleador y en cuanto a disminuir el viraje pasa por determinar el ambiente laboral. Asimismo, menciono que una organización corresponde asegurar que el ambiente donde se labora debe ser apropiado, con una correcta selección de individuos para establecer lealtad con el empleador en todos los grados.

En ese sentido, en el contexto local, Safe Mobile S.A.C es una empresa relativamente nueva con dos años de participación en el mercado, socia de Entel Perú, dedicada al rubro de telecomunicaciones, cuenta con áreas administrativas y dos canales comerciales las cuales son: tiendas y canal de hogar (personal de campo). La organización está compuesta por

personas, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras. Se orienta a ser una empresa distinta con atención personalizada orientada a brindar un valor agregado al cliente con personal altamente capacitado.

Desde enero del año 2017 la empresa Safe Mobile viene afrontando el problema del crecimiento del nivel de rotación de personal, lo que está generando problemas en la gestión empresarial, dado que no se mantiene un personal estable, originando perjuicio en los costos, en los procesos e inclusive en alcanzar los objetivos organizacionales. La rotación es elevada y el número de personal cesado desde enero del año 2017 hasta el mes de abril 2018 alcanzó a 154 trabajadores. Los principales motivos fueron porque los colaboradores no percibieron un adecuado clima laboral, falta de reconocimiento y no mantener adecuadas relaciones laborales por parte de la empresa, es decir, no fomentar la calidad de vida laboral, como se puede apreciar en el Anexo 1 y 2.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Nivel Internacional**

Barroso (2012) en su investigación realizada, *Calidad de vida laboral vs rotación, ausentismo y productividad en 103 empresas de la ciudad de Mérida*, presentada en la Universidad de Anáhuac Mayab, México. Este estudio tuvo como objetivo de la indagación de disponer la relación entre los factores de la CVL y la rotación, ausentismo y productividad desde el aspecto de los trabajadores. Es por ello que las teorías, su primera variable, el tesisista tomó relevancia la hipótesis de Guízar. Asimismo, para la variable segunda variable tomo en cuenta el estudio de Robbins. La metodología aplicada en la tesis es de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal debido a que el investigador no tuvo injerencia en la manipulación de variables. Para el estudio se manejó la técnica de recopilación de datos fue el sondeo de la encuesta. Para la validez de la confiabilidad se eligió al azar 30 trabajadores, se automatizó el coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de 0.86, con respecto a la correlación se determinó lo siguiente (0.86,  $p < 0.01$ ). Por lo tanto, el investigador concluyó en que los esfuerzos de primera variable se asocian significativamente con mayor creación, menor rotación y menor ausentismo.

Es por ello que la aportación de esta investigación a la presente tesis es dar a conocer que la primera variable si influye en el incremento de la rotación de personal si es que es mal percibida, a su vez se relaciona con la productividad ya que a que a mayor grado de

satisfacción con su ambiente de trabajo mayor será el compromiso de los trabajadores por alcanzar los objetivos propuestos. Así mismo el investigador determinó que a mayor calidad de vida percibida menor será el nivel de ausentismo ya que los colaboradores sentirán que su esfuerzo es reconocido y que son valorados como seres humanos más allá de ser empleados, por lo tanto querrán permanecer en una organización que se preocupa por su bienestar y desarrollo laboral.

García (2015) en su estudio realizado *Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la organización de seguros Alianza S.A*, presentada en la Universidad Internacional SEK, Ecuador, tesis para alcanzar el título de licenciado en Psicología Organizacional. Este estudio asumió como objetivo el de reconocer si existe relación entre la primera variable con la segunda. Con respecto a las teorías, para la primera variable el tesista empleó la teoría de Montero, por consiguiente, para la segunda variable empleó el estudio de Pérez. La metodología aplicada de estudio fue descriptiva correlacional cuenta con diseño no experimental, la muestra está compuesta por 22 empleados, la técnica aplicada para la recolección de datos fue el sondeo de encuesta. Los datos fueron procesados y para la validez de confiabilidad se calculó el coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de 0,87. Resultado con el cual tesista concluye que la segunda variable está sumamente relacionada con la primera variable.

Lo que se sostuvo por la tesista, es significativo para este estudio ya que facilita aportes respecto a la variable que se va a investigar, nos da a conocer que la calidad de vida tiene como efecto la satisfacción laboral y determina que se relaciona significativamente con ella. Por lo tanto, si la organización se preocupa por el bienestar del colaborador éste percibirá que tiene calidad de vida en su centro laboral, se sentirá satisfecho y por lo tanto su desempeño será óptimo.

Criollo (2014) en su estudio realizado *clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A* presentada en la Universidad Central de Ecuador, tesis. Este estudio tuvo como objetivo definir si la primera variable interviene rectamente en la segunda variable. Con respecto a las teorías, tanto para la primera variable como para la segunda variable el tesista tomó en cuenta la teoría de Chiavenato. En cuanto a la metodología, el estudio que tuvo es de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. La población es de 50 colaboradores del área operativa motorizada es por ello que la muestra es el 100% de la población. Para la recolección de información la técnica empleada fue la

encuesta, los datos fueron procesados, para la investigación la validez de confiabilidad se calculó el coeficiente de correlación lineal de Pearson el cual fue de 0.63. Dicho resultado permite a la tesis finalizar que la hipótesis proyectada es correcta, por ende se puede indicar que para el estudio si existe influencia entre la primera variable con la segunda.

Por consiguiente, la conclusión sostenida por el tesista aporta a la presente investigación por cuanto nos confirma que el clima organizacional que propicia una organización repercute en la percepción del colaborador ya sea positiva o negativamente impactando en su decisión de permanecer o no en la empresa donde labora. De acuerdo a nuestra investigación el clima en el contexto de trabajo es un elemento importante de la CVL, es decir no podríamos hablar de CVL si los colaboradores no perciben un adecuado clima en su entorno de trabajo y no se sienten satisfechos en él.

### **Nivel Nacional**

Soto (2017) en su tesis realizada *Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017*, presentada en la Universidad César Vallejo, investigación para conseguir el título profesional de Licenciado en Administración. En esta investigación tuvo como objetivo general definir la primera variable con la segunda, Carmen de la Legua – Reynoso – 2017. Con respecto a las teorías, para la primera variable el tesista empleó el estudio de Chiavenato en su texto del libro de Administración de Recursos Humanos, para la segunda variable el autor tomó en cuenta el estudio de Reyes Ponce en su libro Administración de personal primera parte. La metodología fue una investigación aplicada de diseño no experimental, así mismo se aplicó una fiabilidad de Alfa de Cronbach que tuvo como resultado de 0.889 con una población conformada por 244 empleadores. El investigador finalizó que si existe influencia entre primera variable con la segunda.

El aporte que brinda este presente estudio, determina que, si hay una existencia en la influencia entre la primera variable con la segunda, ya que según las deducciones en el estudio se pudo identificar que desarrollando el clima organizacional se conseguirá oprimir la rotación del personal, este argumento nos valdrá de apoyo para realizar la investigación.

Zelada (2017) en su investigación realizada *Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en UGEL 02 de San Martin de Porres*, presentada en la Universidad César Vallejo, tesis para lograr la categoría de Maestro en Gestión Pública. Esta investigación

considero por objetivo definir si la primera variable se relaciona con la segunda. Asimismo, para la primera variable tal argumento de Majad y en el caso de la segunda variable, tomó en cuenta la presunción de Nadler y Lawler. La investigación tuvo como metodología utilizada hacia la proyección de la investigación fue concerniente al enfoque cuantitativo. La investigación que utilizó tuvo como prototipo, la técnica descriptiva correlacional, asimismo con un esquema no experimental, en la investigación se manejó el instrumento un sondeo de cuestionario, que tuvo una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,860 y 0,840, con una escala pasable. Es por ello que dichos efectos que aumento, tuvo importancia y fueron obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman la cual fue utilizada a las variables correspondientes, para el estudio se alcanzó a tener el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r=0.897$ , el cual permite al investigador concluir en que coexiste una relación demostrativa entre las variables.

Asimismo el tesista sostiene y menciona que es relevante para el presente estudio ya que determina la relación significativa que tiene la primera variable con la variable, dando muestra nuevamente que la primera variable acata no solo de los elementos que la componen sino también de la planificación, de las políticas y de la importancia que pongan en ella los puestos gerenciales, asumiéndolo como una perspectiva estratégica de dirección el cual el objetivo es además de proporcionar condiciones laborales óptimas para la satisfacción de los colaboradores.

Lobato (2017) en su estudio realizado *Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL, San Juan de Lurigancho*, presentada en la Universidad César Vallejo, tesis con el nombre de Licenciado en Administración. Tuvo el estudio como objetivo establecer la dependencia que existe entre la primera variable con la segunda. Para la primera variable, empleó el estudio de Walton, para la segunda variable, empleó la teoría Meyer y Allen. Con respecto al método que se utilizó para el estudio fue de prototipo descriptivo correlacional, y se aplicó el diseño no experimental. Asimismo, la muestra fue conformada por 38 empleadores, el estudio tuvo como técnica para coleccionar los datos de la investigación fue el sondeo de encuesta. Estos fueron procesados y el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.82, con el cual se tuvo como conclusión en que la primera variable se vincula de manera directa con la con el compromiso organizacional.

Lo sostenido por el tesista es de gran aporte a la presente investigación ya que en su estudio pudo determinar que la calidad de vida está ganando importancia debido a la preocupación por frenar la rotación, además indica respecto a la primera variable se ha convertido en un factor de motivación ya que mantiene y mejora las condiciones laborales, condiciones psicológicas y sociales, todas ellas a su vez impactando en la percepción, en el compromiso laboral y por ultimo determinando su decisión de permanecer en la organización aportando lo mejor de sí.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Variable 1: Calidad de vida laboral**

Según Chiavenato en su libro Administración de Recursos Humanos (2011) señala lo siguiente:

En cuanto a las condiciones sociales y psicológicas asimismo integran por porción del ambiente laboral. Estudios recientes demuestran que, para conseguir perfección y eficiencias, las empresas corresponden poseer individuos determinadas que se impliquen con su empleo y entreguen estímulos apropiadas por su colaboración. De igual manera, la capacidad de la empresa ingresa necesariamente por la importancia de la etapa laboral. (p.02)

La relevancia de la calidad de vida en la etapa del trabajo representa el nivel en el cual los integrantes de la asociación complacen sus carencias en particular, en atributo de su trabajo en la asociación. La importancia de la etapa en el trabajo involucra una serie de elementos, como complacencia con el empleo, ejecución, oportunidades de futuro en la asociación, conformidad por resultados, sueldo, prestaciones, socialización dentro del grupo y la asociación, entorno psicológico y físico del empleo, autonomía para disponer, facultad de intervenir y otras etapas parecidas. (p.290)

#### **Dimensiones**

##### **Dimensión 1: Condiciones de trabajo**

Se entiende por situaciones de empleo a cualquier aspecto profesional con posibles efectos negativos hacia la sanidad e integridad de los trabajadores, hace referencia a la

seguridad y salud, clima y estabilidad laboral incluyendo además aspectos ambientales y tecnológicos. (p. 292)

### **Dimensión 2: clima laboral**

Componen el recurso íntimo de una asociación, el entorno psicológico presente en cada asociación, indica que la visión del ambiente organizacional abarca distintas perspectivas del momento, que se superponen recíprocamente en diferentes niveles tanto como el equilibrio entre trabajo y vida personal, la imparcialidad, el desarrollo profesional, entre otros. (p.294)

### **Dimensión 3: Comunicación**

Es un fenómeno encaminado para proveer y aligerar la efusión de información que se transmite entre los miembros en el contexto participativo. Facilita el correcto proceso de las actividades hace posible alcanzar los objetivos. (p.294)

### **Dimensión 4: Participación**

Representa la expresión de las personas, si sus ideas son escuchadas y sus propuestas aplicadas, involucra así mismo los programas de participación y capacitación, etcétera. (p.297)

Según Duro en su libro Psicología de la calidad laboral (2013), señala que:

La importancia de la etapa laboral como consecuente indica principalmente a la vivencia procedente que asume el empleador de su responsabilidad. Esto manifestaría, simplemente como le está yendo al empleador en su centro laboral en el día a día, la cual cercaría estas dimensiones de los trabajadores por en el cual se conforma y posee lugar como hábito. Estas dimensiones constituyen la estructura de la importancia de la etapa laboral como vivencia subjetiva del trabajo. Son en realidad las mismas dimensiones básicas en donde cristaliza necesariamente toda experiencia sin excepción, que pueda experimentar una persona. (p. 32)

La importancia de la calidad laboral como consecuente se relaciona a la condición psicológica del empleador a resultas de su ocupación, por extensión, al estado de todas y cada una de sus dimensiones básicas, debiendo ser tal estado compatible con el bienestar y la salud, y de la calidad de vida como antecedente se refiere a todas aquellas propiedades del trabajo y trabajadores que aseguren una experiencia cognitiva.

**Dimensiones:**

**Dimensión 1:** Emocional.

**Dimensión 2:** Corporal.

**Dimensión 3:** Socio organizacional.

**Dimensión 4:** Conductual.

**Dimensión 5:** Temporal.

Según el autor Ibáñez en su texto Gestión del talento humano en la empresa, (2011) señala lo siguiente:

Las gestiones y resistencias del colaborador son la ganancia de su ambiente laboral, por lo cual el motivo de la empresa debe ofrecer a su trabajador una interesante calidad de vida en la organización, de tal forma que esto crea que la capacidad del humano es el efecto de gozo al efectuar sus labores. (p.288)

La calidad de vida que se proporcione en la empresa es percibida por los colaboradores y ello es determinante para la toma de sus decisiones, al formar parte de un ambiente laboral grato se despierta la satisfacción en ellos, por lo tanto, es fundamental mantener y mejorar los elementos que componen la CVL y estar pendientes de las necesidades de los empleados.

**Dimensiones:**

**Dimensión 1:** Comunicación abierta

**Dimensión 2:** sistemas equitativos de premios

**Dimensión 3:** Interés por la estabilidad emocional del trabajador

**Dimensión 4:** Participación en la toma de decisiones

**Variable 2: Rotación de Personal**

Ibáñez (2011). Gestión del Talento Humano en la empresa:

Indica que los cambios de personal constante es el resultado de varios prodigios creados externamente en la organización, estos intervienen en la manera y la forma de comportarse del colaborador. Por lo cual, expresaremos que es una

variable dependiente de los prodigios que se encuentran dentro y fuera de la organización”. (p.33)

El cambio de trabajadores se debe no solo a componentes internos de la organización como la política organizacional, la cultura, comunicación interna, etc., sino que también influyen aspectos que se suscitan fuera de la organización como los problemas familiares, mejores oportunidades laborales, etc., repercutiendo directamente en el comportamiento del individuo o en la decisión a tomar.

## **Dimensiones**

### **Dimensión 1: Fenómenos Externos**

Es posible usar un ambiente de oferta y demanda de capacidades humanas en las empresas, el acoplamiento financiero, y la forma de ganar oportunidades de responsabilidad laborales entre otros mercados. (p.37)

### **Dimensión 2: Fenómenos Internos**

Permitimos convocar la estrategia de remuneración de la empresa, los aprovechamientos sociales, ocasiones de desarrollo competitivo externamente en una organización, formación organizacional, organización de reclutamiento y clasificación y la sensatez de instrucción y apreciación de la capacidad de la persona. (p.38)

Asimismo, declarado según el escritor, que se compensa pensar en el cambio de los trabajadores se debe asimilar como la consecuencia de varios prodigios ocasionados interna y externa en la organización, por lo que existe una verdad de componentes que están dentro y fuera, que de alguna u otra manera influyen en los cambios. Las investigaciones de los cambios del personal moverán a consentirnos y conocer quienes se descartan. Los cambios de trabajadores en ocasiones constituyen un alto índice entre la eficacia estos se redimen a ocupaciones que tiene los colaboradores en función a los altos dirigentes de la organización.

Sustenta este escrito que el cambio de trabajadores produce distintos gastos a la empresa y por esto es importante que este acontecimiento se disminuya a seguro proporción en el que la organización pueda manipular sin que simbolice un ultimato a su economía. Snell y Bohlander, (2013). Administración de Recursos Humanos. Menciona *“los cambios de colaboradores se entiende a la rotación de trabajadores que renuncian una organización.*

*Esto produce que sea uno de los primordiales concluyentes de la ofertad de responsabilidad. Esto le supone a la organización costos directos o indirectos” (p.89).*

Es decir, cuando el personal decide retirarse de la organización, implica costos para la empresa, estos pueden ser costos directos como es la liquidación de beneficios sociales de un trabajador cesado, así como costos indirectos que se generan al realizar nuevamente un procedimiento de incorporación y elección, proceso de formación o inducción inesperada.

### **DIMENSIONES**

Dimensión 1: Entorno Familiar

Dimensión 2: Tipo de liderazgo

Dimensión 3: Remuneración

Reyes, (2016). Administración de Personal, menciona *“el cambio puede conceptuarse como el grupo de colaboradores que salen y vuelven a ingresar, en correspondencia con el general de una organización, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto”* (p.163).

Entonces podemos deducir la negativa de considerar como formando parte del cambio la cantidad de empleadores que se retiran pero que no son reemplazados por otros. Para esclarecer, solo se refiere a rotación cuando el número de personas que abandonan labores son reemplazadas con la misma cantidad.

### **DIMENSIONES**

Dimensión 1: Inestabilidad natural

Dimensión 2: Incapacidad permanente

Dimensión 3: Salud

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?

## **Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?

¿Qué relación existe entre el clima laboral y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?

¿Qué relación existe entre la comunicación y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?

¿Qué relación existe entre la participación y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

Según Bravo, P. y Ramírez, J. (2016) en el artículo “La justificación son todos los que hagan alusión a porqué es importante portar en cuanto al estudio y los cuales son muy beneficiosos y estos originaran a llegar a las metas propuestas” (p. 2).

Las justificaciones en la presente investigación sustentan y fundamentan la importancia y razón de ser del estudio y su aporte tanto a la unidad de análisis como a la sociedad.

#### **Justificación Teórica:**

El presente estudio de investigación se realiza una justificación teórica por haber recopilado información valiosa, por ejemplo, para la primera variable “importancia de la calidad en la vida laboral” se toma en atención como principal el texto de Chiavenato, quien hace hincapié en reforzar las dimensiones de esta variable para mejorar el ambiente de trabajo. Por otra parte, para la variante “cambio de trabajador” se toma en consideración como principal la teoría de Ibáñez, quien menciona la importancia de analizar los factores superficiales e íntimos de la asociación que generan el cambio de trabajador. El estudio de uno y otro variable y sus correspondientes dimensiones servirá para tomar decisiones y propuestas a mejora.

### **Justificación Metodológica:**

La actual investigación fue aplicada, por grado descriptivo correlacional con estructura no empírico. Para lograr el objetivo del estudio, se emplearán instrumentos de medición en tal grado para la variante importancia de la etapa laboral como para el variable cambio de trabajador. Se desarrollará el uso de técnica de sondeo encuesta e instrumento de cuestionario con escala de Likert. La investigación será analizada en el sistema SPSS y los resultados nos consentirán a tener una conclusión verídica de la organización y a partir de ella plantear aportes sobre el tema investigado.

### **Justificación Práctica:**

El estudio fue de gran importancia para la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C. ya que existe la necesidad de reducir los niveles de cambio de trabajador y la presente investigación pretende plantear estrategias o recomendaciones con el fin de enriquecer la problemática mencionada. De esta manera progresar la importancia de la etapa laboral y a su vez y asegurar el compromiso y permanencia de los colaboradores. Por esa razón, este estudio brindará información necesaria y relevante con el fin de saber la relación del trabajador con su ambiente o condiciones de trabajo.

### **Justificación Social:**

La investigación permitió conocer la relación que tiene la importancia de la vida laboral y el cambio de trabajador en la organización Inversiones Safe Mobile, lo que servirá de aporte para las empresas de la comunidad que en la actualidad presentan deficiencias en su gestión debido a la rotación del personal, el cual genera altos costos y baja productividad; replazándolas por una gestión efectiva que supere las expectativas y percepción del cliente interno sobre el entorno en el que labora.

Por otro lado, al mejorar la importancia de la vida laboral no solo generamos bienestar de los trabajadores sino también en sus familias ya que su compromiso y permanencia laboral repercute en su estabilidad e ingresos económicos, su satisfacción repercute en su bienestar psicológico a su vez en sus relaciones laborales y familiares.

## **1.6 Hipótesis**

Según Pérez (2014) menciona que la hipótesis es una estipulación presumible y probada que se expresa para manifestar y probar al proyecto de una complicación no

determinado. Es decir, la hipótesis o aparente que informa un permitido procedimiento a una dificultad y que habitualmente muestra la posible relación entre dos o más variables, evidentemente radica con autoridad interpretativa o predictivo. (p.145)

La conjetura de la hipótesis tiene una finalidad importante en toda investigación, ya que es el punto en el que se determina la relación, aceptación, o diferencia que tienen dos o más variables, así mismo se comprueba la posibilidad de dichas variables.

### **Hipótesis General**

Existe relación entre la calidad de vida laboral y rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018

### **Hipótesis Específicos**

Existe relación entre las condiciones de trabajo y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018.

Existe relación entre el clima laboral y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018.

Existe relación entre la comunicación y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018.

Existe relación entre la participación y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación existe entre la calidad de vida laboral y rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018

### **Objetivos Específicos**

Determinar la relación existe entre las condiciones de trabajo y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018

Determinar la relación existe entre el clima laboral y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018

Determinar la relación existe entre la comunicación y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018

Determinar la relación existe entre la participación y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018

## **II. MÉTODO**

## **2.1 Diseño de la investigación**

### **Tipo de estudio - diseño**

Según Tafur e Izaguirre (2017), cuando se hace un estudio este podría ser no experimental, es decir podría ser una investigación en el cual el investigado no expone en el control de las variables. (p.150)

Este actual estudio fue con diseño no experimental, ya que no se alterará ningún variable, solo se toma como referencia algunos estudios que ya han sido realizados por distintos autores y se examina la conducta de las variables para subsiguiente análisis.

### **Nivel**

Según Valderrama (2014), menciona que los estudios descriptivos nos permitirán obtener la posibilidad de predicciones viendo las características del problema, aunque no mostrara su relación con el problema. (p.46)

El presente estudio fue de tipo descriptivo correlacional debido a que recolectó y evaluó datos para someterlos a un análisis, y de esta manera determino la relación que tienen las variables del estudio.

### **Enfoque**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el enfoque cuantitativo es cuando se utiliza la recolección de datos para poder así probar la hipótesis y el análisis estadístico (p.4).

### **Método**

El presente estudio utilizó el método hipotético – deductivo ya que según el autor Tamayo (2013) al haber reconocido la presencia de dificultades se generó muchas hipótesis para posteriormente ser expresadas posiblemente resultando deducciones que estaran demostradas el valor de exactitud de los expresados hechos comparados con la experiencia. (p. 35)

## **2.2 Operacionalización de variables**

### **Variable**

Según el autor, menciona “Una variable es una propiedad que consigue variar y cuya diversificación es dispuesto a calcular u estudiarse” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.93).

Según Pérez, J. (2014): menciona “Se nombra variable a una particularidad estudiable en un objeto de investigación o un fenómeno establecido que puede adoptar cualidades diferentes o expresar diferentes valores numéricos” (p.104).

### **Operacionalización**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): menciona que “la operacionalización es la consunción de la variable en sub términos nombrados indicadores, por lo cual logran ser demostrables y mediables en ítems” (p. 211).

#### **2.2.1 Variables**

##### **CALIDAD DE VIDA LABORAL**

###### **Definición conceptual**

Chiavenato (2011) afirma que la calidad de vida del trabajo simboliza el nivel en que los componentes de la organización llegan a satisfacer las necesidades personales, en capacidad de las actividades en la organización. La calidad de vida en el trabajo involucra una constelación de factores. (p290-291)

###### **Definición operacional**

La variable calidad de vida se medirá mediante una encuesta, empleando la escala de Likert con cinco cualidades a través de la técnica de cuestionario.

##### **ROTACIÓN DE PERSONAL**

###### **Definición conceptual**

Ibáñez (2011) menciona que “la rotación del personal es el resultado de diversos fenómenos generados dentro o fuera de la empresa, en los cuales intervienen en la actitud

y la conducta de personal. Es por ello, se dice que es una variable dependiente de los fenómenos internos o externos de la organización”. (p.33)

### **Definición operacional**

En la presente investigación a variable rotación de personal se calculará mediante una encuesta, empleando la escala de Likert con cinco categorías por medio de la técnica de cuestionario

### 2.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1:

*Operacionalización de las variables de la investigación*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento	Escala de Medición
<b>Calidad de vida laboral</b>	Chiavenato (2011), afirma que la calidad de vida del trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales, en virtud de su actividad en la organización. La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores. (p290-291)	La variable calidad de vida laboral fue trabajada a través de las dimensiones que se presentan a continuación, de estos se extraerán los indicadores los cuales fueron medidos mediante un cuestionario de preguntas de tipo Likert.	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud</li> <li>• Seguridad</li> <li>• ambiente físico</li> </ul>	<b>Cuestionario:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
			Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• condiciones psicosociales</li> <li>• imparcialidad</li> <li>• equilibrio entre el trabajo y la vida personal</li> </ul>		
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reconocimiento</li> <li>• compensación</li> <li>• conocimiento de las metas</li> <li>• flujo de información</li> </ul>		
			Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• programas de participación</li> <li>• programas de capacitación</li> <li>• convenios educativos</li> </ul>		

<b>Rotación personal</b>	<b>de</b>	Ibáñez, (2011), “El concepto de rotación hace normalmente referencia a los flujos de entradas y salidas de los recursos humanos en una organización. También se refiere a los intercambios que se produce entre la organización y sus miembros.( p.33)	La variable rotación de personal será trabajada a través de las dimensiones que se presentan a continuación, de estos se extraerán los indicadores los cuales fueron medidos mediante un cuestionario de preguntas de tipo Likert.	Fenómenos Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• salarios</li> <li>• beneficios sociales</li> <li>• programas</li> <li>• crecimiento y desarrollo profesional</li> </ul>	<b>Cuestionario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
				Fenómenos Externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de empleo</li> <li>• Coyuntura económica</li> <li>• Mercado laboral</li> <li>• Motivos personales o familiares</li> </ul>	

## 2.3 Población y muestra

### Población

Según Tafur e Izaguirre (2017) Se nombra población (N) al conjunto de elementos estudiables que tiene particularidades normales. Es decir, si la población es muy grande los estudiosos les cuesta para estudiarla. El problema más sensato en el estudio científico es la precisión de la población, en especial la precisión de su tamaño. (p.193)

La presente investigación estuvo conformada por una población de 150 trabajadores de la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C

**Población finita:** Se dice de aquella que tal elemento en su generalidad es identificable por el estudioso. **Según Arias (2006).**

### Muestra

Según Tafur e Izaguirre (2017) menciona, que se nombra muestra o población muestral a la parte o sub conjunto de la población, por lo cual una parte del todo reflejando las peculiaridades que definen la población. (p.194)

Este estudio fue desarrollado en la empresa Safe Mobile SAC. Los componentes de la población fueron de distintos sexos, (masculinos, femeninos) que todos cuenten con mayoría de edad. En este estudio se tomó en cuenta solo los integrantes de la población los que trabajen en la empresa.

En la presente investigación se determinó la muestra empleando la siguiente fórmula:

### Fórmula

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

## Resultado:

$$n = \frac{150 * 1.96_{1-0.95}^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (150 - 1) + 1.96_{1-0.95}^2 * 0.05 * 0.95} = 86$$

Tabla N° 02:

*Simbología*

<b>DATOS</b>	
<b>Población N =</b>	<b>150</b>
<b>Proporción p =</b>	<b>0,05</b>
<b>Precisión d =</b>	<b>0,03</b>
<b>Nivel de confianza <math>\alpha</math> =</b>	<b>0,95</b>

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen: “Un instrumento para medición apropiado es de aquella que reconoce datos con observaciones que simbolizan efectivamente los conocimientos o variables que el estudiaador tiene en mente” (p.200).

Para el presente propósito de estudio tuvo como técnica empleada el sondeo de encuesta teniendo con instrumento de cuestionario.

Según Bernal (2010) menciona, que el instrumento de cuestionario alcanza cuestiones diseñadas con el objetivo de conseguir y responder” (p.5)

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la empresa inversiones Safe Mobile con la conclusión de conseguir información entre una y otra variable de la investigación.

Las interrogaciones expresadas integran de 30 ítems bajo la singularidad de la escala de Likert.

## **Técnica: Encuesta**

### **Instrumento: Cuestionario**

Tabla N° 03:

#### *Escala de Likert*

Nunca	<b>1</b>
Pocas veces	<b>2</b>
Algunas veces	<b>3</b>
Casi siempre	<b>4</b>
Siempre	<b>5</b>

Fuente: Escala de Likert

### **Validez**

Hernández, R; Fernández, C; & Baptista, P (2010) Señala, en su texto de libro que la importancia de la validez es una categoría de la herramienta de instrumento que va medir a las variables. (p.200)

Es por ello que se tomó en cuenta la sensatez de especialistas que fue constatada por los educativos metodólogos y temáticos de la universidad César Vallejo, quienes fueron encargados de evaluar las pregunta programadas en el cuestionario para conseguir el nivel de eficacia y validez.

Tabla N° 04

#### *Validación según expertos*

<b>N°</b>	<b>Expertos</b>	<b>Confiabilidad</b>
Experto 1	Mg. Jesús Romero Pacora	aplicable
Experto 2	Dr. Darien Rodriguez	aplicable

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sean posibles.

La importancia de garantizar la confiabilidad del instrumento viene dada por el hecho de que las interpretaciones sobre el comportamiento de los fenómenos estudiados se hacen sobre la base de la confianza que se tenga de los datos recolectados.

Según Hernández (2014), menciona en su libro que la confiabilidad es una herramienta de medición que causa secuelas sólidas y coherentes, mediante diferentes técnicas en que su aplicación causará resultados. (p.200)

El nivel de confiabilidad de los instrumentos se estableció a través de la sistematización del coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo como el software estadístico SPSS.

Así mismo se aplicó la siguiente fórmula para determinar la validez de las preguntas del cuestionario.

Tabla N° 05

*Formula V de Aiken*

<i>Max</i>	<i>4</i>
<i>Min</i>	<i>1</i>
<i>K</i>	<i>3</i>

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

$V = V$  de Aiken  
 $\bar{x}$  = Promedio de calificación de jueces  
 $k$  = Rango de calificaciones (Max-Min)  
 $l$  = calificación más baja posible

**Pertinencia:** Este ítem pertenece al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** Este ítem es adecuado para simbolizar al elemento o dimensión específica del constructo  
**Claridad:** Este ítem se razona sin ningún conflicto lo expresado, es conciso, puntual y directo

**Con valores de V Aiken como  $V = 0.70$  o más son adecuados (Charter, 2003).**

**Fiabilidad de la variable calidad de vida laboral**

Estos datos procesados en el SPSS lograron una puntuación 0.884 de confiabilidad en el cuestionario de la variable calidad de vida laboral que se ejecutó a 86 trabajadores en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018. Dicho resultado determina la consistencia de los ítems por lo que podemos decir que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad bueno.

Tabla N° 06

*Confiabilidad de la variable calidad de vida laboral*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cron Bach	N°de elementos
,884	32

#### **Fiabilidad de la variable rotación de personal**

Estos datos han sido procesados en el SPSS lograron una puntuación 0.954 de confiabilidad en el cuestionario de la variable rotación de los trabajadores que se realizó a 86 empleados en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018. Dicho resultado determina la consistencia de los ítems, por lo que podemos decir que el instrumento tiene un alto nivel de confianza bueno.

Tabla 07

*Confiabilidad de la variable rotación del personal*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cron Bach	N°de elementos
0,954	30

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

El método de análisis de datos que se tuvo en cuenta y se aplicó al estudio de investigación se afirma en la estadística descriptiva, en ella autores como Hernández, R; Fernández, C; & Baptista, Pc (2010) indica, en su libro que “[...] la estadística descriptiva es un

procedimiento que nos consentirá cuantificar lo observado, los datos obtenidos de las variables permitirán relacionaras entre sí” (p.6).

Para ello se analizaron los datos generados con pruebas de normalidad de hipótesis, luego la prueba de semejanza para hallar la relación que existe entre las variables calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018, mostrando estos resultados mediante gráficos y tablas. Se utilizó el estadístico SPSS versión 22.00, programa donde se procesaron lo datos obtenidos de la encuesta para analizar los resultados cuantitativos con gráficos detallados y con porcentajes que determinarán la relación entre las variables de la investigación.

## **2.6 Aspectos éticos**

Según Bernal (2010), señala que, al expresar ética de la ciencia, es decir sobre ideologías que se deben manejan de forma correcta, sin que se cometan actos inapropiados o incorrectos que manchen a la investigación. (p.18)

La investigación presente estuvo realizada en base al trabajo de conseguir con los principios morales de imparcialidad en relación al respeto por la propiedad intelectual. Asimismo, de proteger la identificación de los empleados encuestados por dicha contribución a este estudio significativo para su desarrollo.

Por otro lado, las referencias fueron plasmadas con la finalidad de mantener el respeto por la propiedad intelectual. Definitivamente, para constatar los principios del estudio, el actual trabajo de estudio será analizado y procesado por el sistema TURNITIN, ya que la ética de un profesional se ve reflejado en la responsabilidad de desarrollar y brindar distintos aportes a la sociedad que partan de la autenticidad del estudio.

### **III. RESULTADOS**

## Análisis e interpretación de resultados

En dicho capítulo se representan los resultados conseguidos del estudio creando el uso de las dimensiones, indicados en secciones antepuestos.

Tabla N°08

*Distribución de frecuencia para la calidad de vida laboral y rotación de personal*

Calidad de vida laboral	Rotación de Personal				Rho de Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo	TOTAL	
<b>Regular</b>	2.3%	1.2%	0.0%	3.5%	Rho = 0. 838** Sig. (bilateral) = 0.000)
<b>Bueno</b>	3.5%	25.6%	29.1%	58.1%	
<b>Muy Bueno</b>	0.0%	0.0%	38.4%	38.4%	
<b>TOTAL</b>	5.8%	26.7%	67.4%	100,0%	

### Interpretación:

En la tabla N° 08, se puede certificar que la calidad de vida laboral es buena en un 58.1% y que la Rotación de Personal es Muy Bajo con un 67.4%.

Asimismo, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el cambio de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018; es por ello que base a las deducciones se obtiene, que cuando que cuando la calidad de vida laboral es muy buena, la rotación de personal es muy baja en un 38.4%. Entre tanto, mientras la calidad de vida laboral es buena, la rotación de personal es bajo en un 25.6%.

Es por ello que, por otro lado, en tanto a los resultados logrados obtenidos en el sistema estadístico, con la prueba Rho Spearman entre una y otra variable, calidad de vida laboral y rotación de personal; brinda como resultado que existe una correlación muy Alta (Rho = 0.838\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000). Por lo tanto, los esfuerzos que se realicen para proporcionar calidad de vida, es decir, mejorar las condiciones de trabajo, proporcionar un clima laboral adecuado, fomentar la participación y mejorar la comunicación van a repercutir en la decisión del colaborador de permanecer en la

organización, impactando a su vez en la disminución de la rotación de personas. En términos más explícitos, a mayor calidad de vida menor índice de rotación y viceversa.

Tabla N° 09

*Distribución de frecuencia para condiciones de trabajo y rotación de personal*

Condiciones de Trabajo	Rotación de Personal				Rho de Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo	TOTAL	
Regular	2.3%	0.0%	0.0%	2.3%	Rho = 0. 521** Sig. (bilateral) = 0.000)
Bueno	3.5%	23.3%	14.0%	40.7%	
Muy Bueno	0.0%	3.5%	53.5%	57.0%	
TOTAL	5.8%	26.7%	67.4%	100,0%	

#### **Interpretación:**

En la tabla N°06, se puede mencionar afirmativamente que Condiciones de Trabajo es bueno en un 40.7% y que la Rotación de Personal es Muy Bajo con un 67.4%.

Asimismo no obstante, el objetivo Específico de la investigación era Determinar la relación entre Condiciones de Trabajo y Rotación de Personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando Condiciones de Trabajo es muy buena, la Rotación de Personal es Muy baja en un 53.5%. Mientras en cambio, cuando Condiciones de Trabajo es bueno, la Rotación de Personal es bajo en un 23.3%.

Mientras tanto por otro lado, en base a los resultados obtenidos en los estudios estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre las variables Condiciones de Trabajo y Rotación de Personal; da como efecto que existe una correlación Moderada (Rho = 0.521\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000). Dicho resultado hace referencia a que la seguridad y salud, el clima y la estabilidad laboral son indicadores que se ponen en práctica en la empresa, sin embargo, no son considerados como aspectos con mayor relevancia a mejorar.

Tabla N°10

*Distribución de frecuencia para Clima Laboral y Rotación de Personal*

Clima Laboral	Rotación de Personal				Rho de Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo	TOTAL	
Regular	2.3%	2.3%	1.2%	5.8%	Rho = 0. 819**
Bueno	3.5%	23.3%	25.6%	52.3%	
Muy Bueno	0.0%	1.2%	40.7%	41.9%	Sig. (bilateral) = 0.000)
TOTAL	5.8%	26.7%	67.4%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla N°07, se puede mencionar afirmativamente que Clima Laboral es Bueno en un 52.3% y que la Rotación de Personal es Muy Bajo con un 67.4%.

Entre tanto, no obstante, el objetivo específico del estudio era determinar la relación entre Clima Laboral y Rotación de Personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018; en base a los resultados se puede mencionar que cuando Clima Laboral es muy buena, la Rotación de Personal es Muy baja en un 40.7%. En cambio, cuando Clima Laboral es bueno, la Rotación de Personal es bajo en un 23.3%.

Mientras tanto por otro lado, en cuanto a los resultados obtenidos en el sistema estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre las variables Clima Laboral y Rotación de Personal; da como resultado que existe una correlación muy Alta (Rho = 0.819\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000). Por lo tanto se determinó que en cuanto las condiciones psicosociales no afecten la salud emocional y se perciba parcialidad ante conflictos se creará un adecuado clima laboral conllevando al colaborador sentirse satisfecho en su ambiente de trabajo y esto a su vez reducirá el índice de rotación

Tabla N° 11

*Distribución de frecuencia para comunicación y rotación de personal*

Comunicación	Rotación de Personal				Rho de Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo	TOTAL	
Regular	2.3%	1.2%	3.5%	7.0%	Rho = 0. 697** Sig. (bilateral) = 0.000)
Bueno	3.5%	22.1%	37.2%	62.8%	
Muy Bueno	0.0%	3.5%	26.7%	30.2%	
TOTAL	5.8%	26.7%	67.4%	100,0%	

**Interpretación:**

En la tabla N°08, se puede mencionar afirmativamente que la Comunicación es Bueno en un 62.8% y que la Rotación de Personal es Muy Bajo con un 67.4%.

Mientras no obstante, el objetivo Específico del estudio era Determinar la relación entre Comunicación y Rotación de Personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018; en base a los resultados se puede mencionar que cuando Comunicación es muy buena, la Rotación de Personal es Muy baja en un 26.7%. Entre tanto, cuando Comunicación es bueno, la Rotación de Personal es bajo en un 22.1%.

Asimismo por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el sistema estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre las variables Comunicación y Rotación de Personal; en base al obtenido, resultado que existe una correlación Alta (Rho = 0.697\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000). Lo que permitió determinar que a medida en que la comunicación sea clara y llegue a todos los niveles de la organización se mantendrá un adecuado flujo de información. Así mismo al reconocer el buen rendimiento laboral y compartiendo el objetivo organizacional se logrará llevar a todos los niveles conocimientos sobre las metas.

Tabla N° 12

*Distribución de frecuencia para participación y rotación de personal*

Participación	Rotación de Personal				Rho de Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo	TOTAL	
Regular	4.7%	18.6%	26.7%	50.0%	Rho = 0. 511** Sig. (bilateral) = 0.000)
Bueno	1.2%	7.0%	30.2%	38.4%	
Muy Bueno	0.0%	1.2%	10.5%	11.6%	
TOTAL	5.8%	26.7%	67.4%	100,0%	

**Interpretación:**

En la tabla N°09, se puede mencionar afirmativamente que Participación es Regular en un 50.0% y que la Rotación de Personal es Muy Bajo con un 67.4%.

Mientras tanto, el objetivo Específico de la investigación era Determinar la relación entre Participación y Rotación de Personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018; en base a los resultados se puede mencionar que cuando Participación es muy buena, la Rotación de Personal es Muy baja en un 10.5%. En cambio, cuando Participación es bueno la Rotación de Personal es bajo en un 7.0%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el sistema estadístico, en base a la prueba Rho Spearman entre las variables Participación y Rotación de Personal; da como resultado que existe una correlación Moderada (Rho = 0.511\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000). Así mismo se determinó que incrementados programas de capacitación y participación constante los trabajadores contarán con los conocimientos necesarios para conseguir los objetivos que se plantea la organización, también implementando convenios educativos para la actualización constante y crecimiento profesional tanto de los trabajadores como la organización, reforzando estos indicadores se asegura el compromiso laboral disminuyendo a su vez la rotación de personal.

## **IV. DISCUSIÓN**

El estudio comprendía como objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida laboral y la rotación de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile SAC, Surquillo 2018. De la misma manera se procuró determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de vida laboral (condiciones de trabajo, clima laboral, comunicación y participación), con la cambiante rotación de personal.

Del mismo modo la indagación de los cuestionarios aplicados fueron capacitados para las características de la empresa Inversiones Safe Mobile seguido de ello se admitió por dos expertos de la Universidad César Vallejo, después de realizar un ensayo experimental se calculó la credibilidad con un alfa de Cronbach de 0.884 para el cuestionario de calidad de vida laboral y 0.954 para el cuestionario de rotación de personal.

Respecto al objetivo general:

Después de haber logrado obtener los resultados, se ha determinado en base a la prueba de correlación Rho Spearman (0.838, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), que existe una vinculación elevada en medio de las variables calidad de vida laboral y rotación de personal. Dicho resultado guarda relación con la investigación de Barroso (2012) ya que con una correlación se determinó lo siguiente (0.86,  $p < 0.01$ ) de sus variables concluyó en que los esfuerzos de la calidad de vida laboral se asocian significativamente con la rotación de personal, ya que a mayor CVL disminuirá el nivel de rotación y por el contrario si la CVL es recibida de forma negativa mayor será el nivel de rotación. Es por ello que el resultado le da soporte metodológico al trabajo de investigación porque compara y reafirma dicha relación.

Asimismo, el primer objetivo específico fue determinar la relación existe entre las condiciones de trabajo y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018. Para la cual mediante la prueba de correlación (Rho = 0.521, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) se determina que existe una relación moderada entre la dimensión condiciones de trabajo con la rotación de personal. La relación moderada está asociada a que la CVL implica varios factores además de las condiciones laborales.

Dicho resultado la asociamos a la investigación de Lobato (2017) ya que el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.820, con el cual el investigado ultimó en que la calidad de vida se relaciona de manera directa con el compromiso organizacional, si bien es cierto no hace referencia con exactitud a la

dimensión “condiciones de trabajo”; sin embargo, el tesista menciona que la CVL se ha convertido en un factor de motivación ya que mejora las condiciones laborales, coincidiendo con la teoría de Chiavenato quien menciona que la CVL implica una constelación de factores entre ellas las “condiciones de trabajo”. Por lo tanto, corroboramos la similitud entre ambas investigaciones ya que “las condiciones de trabajo” es parte de la CVL y por otro lado el compromiso organizacional está asociado a la permanencia del colaborador impidiendo de este modo la rotación de personal.

Asimismo, el segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018. Por lo cual mediante los resultados de la prueba de correlación (Rho Spearman = 0.819, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) podemos aseverar que existe una relación muy alta entre la dimensión clima laboral y la variable rotación de personal. Mencionado resultado se ve amparado con la investigación de Criollo (2014) donde coeficiente de correlación lineal de Pearson fue de 0.63, resultado que permite a la tesis concluir en que la hipótesis planteada es correcta, por tal motivo se puede decir que encontramos relación del clima laboral referente a la rotación del personal. Así lo confirma un segundo estudio, el de Soto (2017) relacionado a la empresa Atento Perú dedicada también al rubro de telecomunicaciones, donde tras los resultados del coeficiente de Pearson 0.90 se afirma que el clima organización interviene de manera relevante en la rotación del personal.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la comunicación y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018, por lo cual según los resultados (Rho Spearman = 0.697, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), permite afirmar que existe una relación alta entre la dimensión comunicación y la rotación de personal. Así mismo el último objetivo de la investigación fue determinar la relación existe entre la participación y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile SA.C, Surquillo, 2018 y según los resultados (Rho Spearman= 0.511, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) permite aseverar que existe una relación moderada entre la dimensión participación y la rotación de personal.

En la presente investigación tanto la dimensión “comunicación” como la “participación” son parte de la calidad de vida laboral como lo respalda la teoría de Chiavenato por lo tanto ambos resultados se corroboran con la investigación de Zelada

(2017) donde los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio gestión del talento humano y la calidad de vida laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r=0.897$ , el cual permite al investigador concluir en que existe un vínculo considerable entre la gestión del talento humano y calidad de vida laboral.

El tesista da muestra que CVL no solo de los factores que la componen sino también de la planificación, de las políticas y de la importancia que pongan en ella los puestos gerenciales, asumiéndolo como una perspectiva estratégica de orientación cuyo objetivo es proporcionar condiciones laborales óptimas para la satisfacción de los colaboradores.

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo a las derivaciones expuesto en la actual investigación, basada a la investigación coleccionada de los colaboradores de la empresa Safe Mobile SAC. Ubicada en el distrito de Surquillo, se consiguen las correspondientes conclusiones:

1. El presente estudio se ha determinado que existe una correlación muy alta ( $Rho = 0.838^{**}$ , Sig. (Bilateral) = 0.000).entre la calidad de vida laboral y rotación de personal en base al análisis estadístico de contrastación de hipótesis. De tal forma, al observar las cifras arrojado de correlación y significancia, se verifico que no se desestima la hipótesis general, señalando que existe vínculo considerable entre las variables calidad de vida laboral y rotación de personal.

Por lo tanto, la empresa debe proporcionar calidad de vida, es decir, mejorar las condiciones de trabajo (crear espacios cómodos), proporcionar un clima laboral adecuado (establecer una política donde se considere a la persona el centro de todo) fomentar la participación (actividades de desarrollo) y mejorar la comunicación ya que estos factores van a repercutir en la decisión del colaborador de permanecer en la organización, generando a su vez un menor índice de rotación.

2. Con respecto hipótesis específica N° 1, se encontró realidades evidencias para tomar en cuenta como alternativa la hipótesis alterna, y a la vez el índice de correlación, es por ello se impugna la hipótesis nula planteada por el autor. Es por ello que debido a que el valor de significancia es de 0,521 y el índice de correlación es de 0,000 en el cual se mencionan que hay una existente correlación moderada correlación de significancia entre la primera dimensión planteada por el autor y la segunda variable de estudio. Dicho resultado hace referencia a que la seguridad y salud, el clima y la estabilidad laboral son indicadores que se ponen en práctica en la empresa, sin embargo, no son considerados como aspectos con mayor relevancia a mejorar. Sin embargo, la organización podría superar las expectativas del colaborador realizando un análisis de ergonomía, chequeos nutricionales mensuales, visita de médicos, etc.

3. Con respecto hipótesis específica N° 2, se encontró realidades demostraciones para afirmar la hipótesis alterna, la cual a la vez que el índice de correlación, entonces se acepta la hipótesis alterna propuesta. Mientras tanto el valor de significancia es de 0,00 en el cual del índice de correlación es de 0,819 en el que mencionan que existe una correlación positiva muy alta con relación de significancia entre la segunda dimensión planteada y la segunda variable de estudio. Por lo tanto, se estableció que en cuanto las condiciones psicosociales no afecten la salud emocional se creará un adecuado clima laboral y esto a su vez reduciendo el índice de rotación. La organización podrá establecer una política de trabajo a través de valores institucionales por ejemplo el trabajo en equipo, el compañerismo, el bienestar psicológico, medios de denuncia de acoso, etc., esto con la finalidad de reducir daños psicosociales como el estrés laboral y crear un ambiente amigable.
  
4. Con respecto hipótesis específica N° 3, se encontró demostraciones para tomar en cuenta la hipótesis alterna, esto a su vez que el muestrario de correlación, por ende, se acepta la hipótesis alterna planteada por el autor. Esto a que el valor de significancia es de 0,000 y el índice de correlación es de 0,697 en el cual afirman que existe una correlación positiva alta relación de significancia entre la tercera dimensión propuesta por el autor y la segunda variable de estudio. Lo que permitió determinar que a medida en que la comunicación sea clara se mantendrá un adecuado flujo de información. Establecer medios de comunicación institucional, así como comunicación entre los miembros del área. Con el objetivo de llevar a todos los niveles conocimientos sobre las metas, procesos e información oportuna para la correcta continuidad del negocio.
  
5. Con respecto hipótesis específica N° 4, se encontró demostraciones para aceptar la hipótesis alterna, esto a su vez que el muestrario de relación, por ende, no se acepta la hipótesis nula planteada por el investigador. Por lo cual a que el valor de significancia es de 0,000 y el índice de correlación es de 0,511 en el cual mencionan que existe una correlación positiva moderada proporción de significancia entre la cuarta dimensión planteada por el investigador en la segunda variable de estudio. Así mismo se determinó que incrementados programas de

capacitación y participación, convenios educativos para la actualización constante y crecimiento profesional de los trabajadores, se reforzará el desarrollo organizacional, asegurando el compromiso laboral y disminuyendo a su vez la rotación de personal.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Habiendo en consideración las terminaciones establecidas en el estudio de investigación, se propone las siguientes recomendaciones con el objetivo y propósito de mejorar y a su vez desenvolver con eficacia la calidad de vida laboral y rotación de personal de la empresa Safe Mobile SAC., en Surquillo, 2018, se sugiere.

1. En relación a la calidad de vida laboral, mejorar las condiciones de trabajo, propiciar un clima laboral adecuado, mantener una cooperación constante de los empleadores, asimismo mantener una comunicación efectiva, factores relevantes que afectan en la rotación de personal.
2. Tanto como a las Condiciones de trabajo y Rotación de personal se sugiere contar con servicios de salud ocupacional, buscando asociarse con clínicas, o centros médicos, etc. Además, poner en práctica la supervisión de los ambientes y equipos de trabajo, conformar una delegación de seguridad y salud en el trabajo con la finalidad de salvaguardar la integridad de los trabajadores.
3. Proporcionar u ofrecer servicios y visitas psicológicas donde los trabajadores puedan ser escuchados, y tengan apoyo en la mejora de control de sus emociones, manejo de estrés y de esa manera mantener un equilibrio en el trabajo y su vida personal. Por otra parte se sugiere reforzar el liderazgo en las jefaturas para que tengan un mejor control al dirigir a los miembros de sus equipos de trabajo, para resolver conflictos de manera imparcial, y de ese modo proporcionar un clima laboral adecuado y relaciones interpersonales.
4. En cuanto a la comunicación se sugiere que la información llegue de manera oportuna clara y concisa a todos los niveles de la organización, se sugiere realizar fits box semanales en cada tienda donde los temas a tratar sean conocimientos de las metas, avances de las mismas y reforzar el objetivo organizacional. Así mismo reconocer y compensar el buen desempeño laboral.
5. En cuanto a la participación se sugiere propiciar en los colaboradores su desarrollo tanto personal, como profesional y laboral. En cuanto en lo personal promover celebraciones, reuniones de confraternidad, charlas motivacionales, autoayuda; en cuanto a los programas de capacitación invitarlos a seminarios o especializaciones

asimismo concretar convenios con instituciones educativas con descuentos corporativos, de ese modo facilitar a los colaboradores el acceso a esos beneficios para que puedan desarrollarse profesionalmente y a su vez crecer laboralmente.

## **VII. REFERENCIAS**

- Arias, Fidas (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5° Ed.) Caracas. Venezuela: Episteme
- Austin, O & Lawrence, I. (2015). “*Impact of job rotation on organizational Performance*”. *Revista Sciencedomain International: Rev.*
- [http://www.journalrepository.org/media/journals/BJEMT\\_20/2015/Mar/Oparanma732014BJEMT12051.pdf](http://www.journalrepository.org/media/journals/BJEMT_20/2015/Mar/Oparanma732014BJEMT12051.pdf).
- Barrantes, F. (2017). “*Clima Organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Cineplex S.A., distrito de Comas, Lima – año 2017*”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3066/Barrantes\\_GFL.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3066/Barrantes_GFL.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Barroso, F. (2012). “*Calidad de vida laboral vs rotación, ausentismo y productividad en 103 empresas de la ciudad de Mérida*” Yucatán, México. Universidad de Anáhuac Mayab Recuperado de:
- <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C03.pdf>
- Bravo, P. y Ramírez, J. (2016). “*Alfabetización informacional. Justificación del estudio*”. *Universidad de Sevilla ciencias de la educación*. Recuperado de: [https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016\\_2\\_2\\_1\\_justificacion.pdf](https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016_2_2_1_justificacion.pdf)
- Chaparro, D., Guzman, A. y Nalzaque, L. (2015).” *Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología*”. *Revista Redalyc*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231242734009>
- Charter, R. A. (2003). *A breakdown of reliability coefficients by test type and reliability method, and the clinical implications of low reliability*. *Journal of General Psychology*, 130(3), 290-304.
- Chiavenato (2011). *Administración de recursos Humanos*.9na Edición. Colombia. McGraw-Hill Companies.
- Chiavenato (2011).” *Administración Recursos Humanos*”*The McGraw-Hill: México*.

Criollo, L (2014). “*Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*” Quito, Ecuador. Tesis para obtener el título de Psicólogo Industrial. Universidad Central de Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>

Flores, C. (2014) “*Perú tiene alta tasa de rotación de personal*”. Publicado el 22 de octubre. Recuperado de:

<https://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>

García, C (2015). “*Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la empresa de seguros Alianza S.A*” Quito, Ecuador. Tesis para obtener el título en Psicólogo organizacional. Universidad Internacional SEK. Recuperado de:

<http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1557/1/TESIS%20RELACION%20ENTRE%20LA%20CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>

Guillen, M. (2013). “*Clima organizacional en la editorial Ciencias Medias a partir del análisis de dos de sus dimensiones*”. Revista Cubana de Salud Pública. Recuperado de:

[https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v39n2/spu06213.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v39n2/spu06213.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento Humano en la empresa (1ra ed.)*. Perú: San Marcos.

Noriega, S. (2018). *Buscan evitar rotación de personal*”. Publicado el 8 de mayo. Recuperado de:

<http://www.eldiariodecoahuila.com.mx/activos/2018/4/24/buscan-evitar-rotacion-personal-727169.html>

- Lerma, H. (2008). *Metodología de la investigación propuesta*. Colombia: DIGIPRINT EDITORES E.U
- Lobato, D (2017). “*Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL, San Juan de Lurigancho*” tesis para obtener el grado de licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. Recuperado de : [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10081/lobato\\_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10081/lobato_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Patlán, J. (2013). “*Effect of burnout and work overload on the quality of work life*. Revista Scielo. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pérez, J. (2014). “*Metodología y diseño de la investigación científica*”. Editorial Universidad Científica del Sur: Perú.
- Reyes, A. (2016). *Administración de Personal I: Relaciones Humanas*. Editorial Limusa S.A. México D.F
- Romero, J., Gonzales, F. y Coello, I. (2017).” *Rotación de personal y organización del trabajo y ambiente laboral*”. Tesis de la universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24923>
- Segurado, A. &, Agulló, E. (2002).”*Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*”. España. Recuperado de la revista Redalyc <http://www.redalyc.org/html/727/72714422/>
- Snell & Bohlander, (2013). *Administración de Recursos Humanos*. 16a Edición, Cengage Learning Editores S, A, México D.F.
- Soto, S. (2017).” *Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017*”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3444/Soto\\_RSLJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3444/Soto_RSLJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tafur, R e Izaguirre, M (2017). *Como hacer un proyecto de investigación*. 2da Edición. Bogotá. Colombia. Editorial Alfaomega Colombiana.

Valderrama, S. (2015). *“Pasos para elaborar proyectos de Investigación científica”*. Perú: editorial San Marcos.

Varela, O. y, Puhl, S. (2013).” *Clima laboral y Mobbing”*. Revista de Redalyc. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139949055>

Zelada, J (2017), en su tesis *“Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en UGEL 02 de San Martin de Porres”*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión pública, Universidad César Vallejo Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8898>

Ministerio de Economía y Finanzas, Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/>

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1: Rotación de personal año 2017

<b>INVERSIONES SAFE MOBILE SAC</b>	
<b>Tabla de cese de personal TPF* 2017</b>	
<b>Mes</b>	<b>N° cesados TPF*</b>
Enero	2
Febrero	5
Marzo	7
Abril	12
Mayo	12
Junio	15
Julio	10
Agosto	1
Setiembre	4
Octubre	7
Noviembre	6
Diciembre	5 TPF /4 Canal Hogar
<b>TOTAL CESADOS</b>	<b>90</b>

## Anexo 2: Rotación de personal año 2018

<b>INVERSIONES SAFE MOBILE SAC</b>			
<b>Tabla de cese de personal TPF* y Canal Hogar** 2018</b>			
<b>Mes</b>	<b>N° cesados</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>TPF</b>	<b>Canal Hogar</b>	
Enero	6	8	14
Febrero	7	10	17
Marzo	5	12	17
Abril	5	11	16
<b>TOTAL CESADOS</b>	23	41	<b>64</b>

### Reseña

\*TPF: Tienda propia franquiciada

\*\*CANAL HOGAR: personal de campo

<b>PRINCIPALES MOTIVOS CESE</b>
1.-Falta de compromiso con la organización
2. Relaciones laborales
3. Poca comunicación
4.Mejor oportunidad laboral
5. Falta de incentivos

**Anexo 3: Cuadro de especificaciones de variable: calidad de vida laboral**

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
CALIDAD DE VIDA LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	25%	8	salud	Cree usted. que en su puesto de trabajo está expuesto a contraer alguna enfermedad
					La empresa se preocupa por el bienestar mental de los trabajadores brindando apoyo psicológico
					La empresa se preocupa por brindar campañas médicas que ayuden a cuidar su salud
				seguridad	Se siente seguro en el ambiente físico en donde labora
					Su cargo representa riesgo de asaltos o robos de sus implementos o herramientas de trabajo
				ambientes físicos	La empresa le proporciona un ambiente agradable para tomar sus alimentos
					Todos los ambientes donde desempeña sus labores son higiénicos
					Su lugar de trabajo brinda las comodidades necesarias
	CLIMA LABORAL	28%	9	condiciones psicosociales	Recibe apoyo de sus superiores o compañeros de trabajo para alcanzar sus objetivos
					Considera que la carga laboral le genera estrés en su centro de trabajo
					Está satisfecho con las funciones o tareas que realiza en su puesto de trabajo
				imparcialidad	Considera que su jefe tiene preferencia por algún colaborador
					Ante un conflicto laboral su jefe lo resuelve con objetividad
					Su jefe favorece a algún compañero para ayudarlo a alcanzar sus metas
	equilibrio entre el trabajo y la vida personal	La carga laboral repercute en la relación con sus familiares			
		Los problemas familiares afectan su desempeño laboral			
		Ante cualquier conflicto familiar ha tenido el respaldo de la empresa			
COMUNICACIÓN	28%	9	reconocimiento	La empresa cuenta con una política de incentivos	

				La empresa reconoce su desempeño sobresaliente al superar las metas
				Su jefe suele felicitar las buenas prácticas motivándolo a tener un buen desempeño
			compensación	Su jefe suele compensar las horas extras no remuneradas por horas de descanso
				Es política de la empresa fomentar la compensación a sus colaboradores por el esfuerzo de trabajo no remunerado
			conocimientos de las metas	La empresa difunde a los trabajadores con claridad las metas establecidas en el planeamiento estratégico
				Las metas se encuentran articuladas con los objetivos de la empresa
			flujo de información	Su jefe le transmite información proveniente de otras áreas de forma clara y oportuna
				Considera que se ve afectado su desempeño cuando la información no llega oportunamente
			programas de participación	Su jefe fomenta la participación de sus colaboradores para la mejora continua
				La empresa realiza eventos o ceremonias especiales con la participación de todos sus colaboradores sin distinción
			programas de capacitación	La empresa tiene como política capacitar a su personal permanentemente
				Considera de las capacitación brindadas lo ayudan a mejorar su desempeño laboral
			convenios educativos	La empresa fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores
				La empresa tiene convenios con instituciones educativas que faciliten a sus colaboradores crecer profesionalmente
	<b>PARTICIPACION</b>	19%	6	
	<b>TOTAL</b>	100%	32	

**Anexo 4: Cuadro de Especificaciones de variable: rotación de personal**

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>ROTACION DE PERSONAL</b>	<b>FENOMENOS INTERNOS</b>	60%	16	ambiente de trabajo	La empresa propicia un ambiente laboral grato
					Es parte de la cultura, el compañerismo y la solidaridad
					Está satisfecho con las personas que trabajan en su entorno
				salarios	Considera que su sueldo está acorde con las tareas que realiza
					La empresa reconoce las horas extras trabajadas
					La empresa ofrece un salario acorde al mercado
				beneficios sociales	La empresa brinda información transparente acerca de los beneficios sociales que tiene como trabajador
					Está satisfecho con los beneficios sociales percibidos
					Considera que la empresa ofrece beneficios sociales acorde al mercado laboral
				programas	La empresa ofrece programas de bienestar social para motivar a su personal
					La empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas sociales
					Considera que los programas de capacitación favorecen a su desempeño laboral, crecimiento profesional
				crecimiento y desarrollo personal	Se brinda oportunidad de crecimiento profesional principalmente al personal que se encuentra dentro de la empresa ante una vacante disponible en para un puesto superior
					Las convocatorias internas se realizan de manera transparente.
					Los trabajadores con mayor antigüedad tienen preferencia en la escala de ascensos
					Considera que tiene oportunidad de ascender en la organización
	<b>FENOMENOS EXTERNOS</b>	40%	14	oportunidades de empleo	Cree que existen diversidad de puestos de empleo más atractivas de acuerdo a sus capacidades
					Con que frecuencia, conoce usted que en otras organizaciones valoren más las capacidades de los colaboradores

				Con que grado de periodicidad busca usted un empleo que satisfaga más necesidades personales
				Con que frecuencia toma en cuenta la línea de carrera que ofrecen otras empresas.
			coyuntura económica	El salario que usted percibe, cubre en su totalidad sus necesidades básicas
				La empresa tiene política de incremento de sueldo según el desempeño
				Considerando las funciones que realiza, está conforme con su remuneración
			mercado laboral	En los últimos 6 meses con qué frecuencia visitó páginas de ofertas laborales
				Se preocupa constantemente por estar actualizado de las novedades de su profesión
				Cree que la formación profesional es requisito indispensable para conseguir un puesto de trabajo
			motivos personales o familiares	Estoy satisfecho (a) con el tiempo que le dedico a mi familia
				Considera que los problemas familiares o personales influyen en la decisión de renunciar
				Un problema familiar lo podría conllevar a renunciar
				La situación laboral suele crear tensión que desencadena en una discusión familiar

## Anexo 5: Encuesta de calidad de vida laboral

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

### OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Cree usted. que en su puesto de trabajo está expuesto a contraer alguna enfermedad	S	CS	AV	CN	N
2.	La empresa se preocupa por el bienestar mental de los trabajadores brindando apoyo psicológico	S	CS	AV	CN	N
3.	La empresa se preocupa por brindar campañas médicas que ayuden a cuidar su salud	S	CS	AV	CN	N
4.	Se siente seguro en el ambiente físico en donde labora	S	CS	AV	CN	N
5.	Su cargo representa riesgo de asaltos o robos de sus implementos o herramientas de trabajo	S	CS	AV	CN	N
6.	La empresa le proporciona un ambiente agradable para tomar sus alimentos	S	CS	AV	CN	N
7.	Todos los ambientes donde desempeña sus labores son higiénicos	S	CS	AV	CN	N
8.	Su lugar de trabajo brinda las comodidades necesarias	S	CS	AV	CN	N
9.	Recibe apoyo de sus superiores o compañeros de trabajo para alcanzar sus objetivos	S	CS	AV	CN	N
10.	Considera que la carga laboral le genera estrés en su centro de trabajo	S	CS	AV	CN	N
11.	Está satisfecho con las funciones o tareas que realiza en su puesto de trabajo	S	CS	AV	CN	N

12.	Considera que su jefe tiene preferencia por algún colaborador	S	CS	AV	CN	N
13.	Ante un conflicto laboral su jefe lo resuelve con objetividad	S	CS	AV	CN	N
14.	Su jefe favorece a algún compañero para ayudarlo a alcanzar sus metas	S	CS	AV	CN	N
15.	La carga laboral repercute en la relación con sus familiares	S	CS	AV	CN	N
16.	Los problemas familiares afectan su desempeño laboral	S	CS	AV	CN	N
17.	Ante cualquier conflicto familiar ha tenido el respaldo de la empresa	S	CS	AV	CN	N
18.	La empresa cuenta con una política de incentivos	S	CS	AV	CN	N
19.	La empresa reconoce su desempeño sobresaliente al superar las metas	S	CS	AV	CN	N
20.	Su jefe suele felicitar las buenas prácticas motivándolo a tener un buen desempeño	S	CS	AV	CN	N
21.	Su jefe suele compensar las horas extras no remuneradas por horas de descanso	S	CS	AV	CN	N
22.	Es política de la empresa fomentar la compensación a sus colaboradores por el esfuerzo de trabajo no remunerado	S	CS	AV	CN	N
23.	La empresa difunde a los trabajadores con claridad las metas establecidas en el planeamiento estratégico	S	CS	AV	CN	N
24.	Las metas se encuentran articuladas con los objetivos de la empresa	S	CS	AV	CN	N
25.	Su jefe le transmite información proveniente de otras áreas de forma clara y oportuna	S	CS	AV	CN	N
26.	Considera que se ve afectado su desempeño cuando la información no llega oportunamente	S	CS	AV	CN	N
27.	Su jefe fomenta la participación de sus colaboradores para la mejora continua	S	CS	AV	CN	N
28.	La empresa realiza eventos o ceremonias especiales con la participación de todos sus colaboradores sin distinción	S	CS	AV	CN	N
29.	La empresa tiene como política capacitar a su personal permanentemente	S	CS	AV	CN	N
30.	Considera de las capacitación brindadas lo ayudan a mejorar su desempeño laboral	S	CS	AV	CN	N
31.	La empresa fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores	S	CS	AV	CN	N
32.	La empresa tiene convenios con instituciones educativas que faciliten a sus colaboradores crecer profesionalmente	S	CS	AV	CN	N

*Gracias por completar el cuestionario.*

**Anexo 6: Encuesta de rotación de personal**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre

**CS** = Casi Siempre

**AV** = Algunas Veces

**CN** = Casi Nunca

**N** = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La empresa propicia un ambiente laboral grato	S	CS	AV	CN	N
2.	Es parte de la cultura, el compañerismo y la solidaridad	S	CS	AV	CN	N
3.	Está satisfecho con las personas que trabajan en su entorno	S	CS	AV	CN	N
4.	Considera que su sueldo está acorde con las tareas que realiza	S	CS	AV	CN	N
5.	La empresa reconoce las horas extras trabajadas	S	CS	AV	CN	N
6.	La empresa ofrece un salario acorde al mercado	S	CS	AV	CN	N
7.	La empresa brinda información transparente acerca de los beneficios sociales que tiene como trabajador	S	CS	AV	CN	N
8.	Está satisfecho con los beneficios sociales percibidos	S	CS	AV	CN	N
9.	Considera que la empresa ofrece beneficios sociales acorde al mercado laboral	S	CS	AV	CN	N

10.	La empresa ofrece programas de bienestar social para motivar a su personal	S	CS	AV	CN	N
11.	La empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas sociales	S	CS	AV	CN	N
12.	Considera que los programas de capacitación favorecen a su desempeño laboral, crecimiento profesional	S	CS	AV	CN	N
13.	Se brinda oportunidad de crecimiento profesional principalmente al personal que se encuentra dentro de la empresa ante una vacante disponible en para un puesto superior	S	CS	AV	CN	N
14.	Las convocatorias internas se realizan de manera transparente.	S	CS	AV	CN	N
15.	Los trabajadores con mayor antigüedad tienen preferencia en la escala de ascensos	S	CS	AV	CN	N
16.	Considera que tiene oportunidad de ascender en la organización	S	CS	AV	CN	N
17.	Cree que existen diversidad de puestos de empleo más atractivas de acuerdo a sus capacidades	S	CS	AV	CN	N
18.	Con que frecuencia, conoce usted que en otras organizaciones valoren más las capacidades de los colaboradores	S	CS	AV	CN	N
19.	Con que grado de periodicidad busca usted un empleo que satisfaga más necesidades personales	S	CS	AV	CN	N
20.	Con que frecuencia toma en cuenta la línea de carrera que ofrecen otras empresas.	S	CS	AV	CN	N
21.	El salario que usted percibe, cubre en su totalidad sus necesidades básicas	S	CS	AV	CN	N
22.	La empresa tiene política de incremento de sueldo según el desempeño	S	CS	AV	CN	N
23.	Considerando las funciones que realiza, está conforme con su remuneración	S	CS	AV	CN	N

24.	En los últimos 6 meses con qué frecuencia visitó páginas de ofertas laborales	S	CS	AV	CN	N
25.	Se preocupa constantemente por estar actualizado de las novedades de su profesión	S	CS	AV	CN	N
26.	Cree que la formación profesional es requisito indispensable para conseguir un puesto de trabajo	S	CS	AV	CN	N
27.	Estoy satisfecho (a) con el tiempo que le dedico a mi familia	S	CS	AV	CN	N
28.	Considera que los problemas familiares o personales influyen en la decisión de renunciar	S	CS	AV	CN	N
29.	Un problema familiar lo podría conllevar a renunciar	S	CS	AV	CN	N
30.	La situación laboral suele crear tensión que desencadena en una discusión familiar	S	CS	AV	CN	N

*Gracias por completar el cuestionario.*

## Anexo 7:

### Matriz de consistencia

Título	Problema de investigación	Objetivos del Estudio	Hipótesis de Investigación	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Medición
<b>Calidad de vida laboral y Rotación de Personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018.</b>	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable (1)</b>	<b>Definición conceptual V1</b>	<b>Definición operacional V1</b>	<b>Dimensión de la V1</b>	<b>Indicadores V1</b>	C U E S T I O N A R I O
	¿Qué relación existe entre clima organizacional y rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018?	Determinar la relación existe entre la calidad de vida laboral y rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018	Existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018	<b>Calidad de vida laboral</b>	La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo, desempeño, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares.(Chiavenato, 2011, p. 290-291)	La variable calidad de vida laboral será trabajada a través de las dimensiones que se presentan a continuación, de estos se extraerán los indicadores los cuales serán medidos mediante un cuestionario de preguntas de tipo Likert.	Condiciones de trabajo  Clima laboral.  0   Comunicación.   Participación	Salud seguridad ambiente físico  Condiciones psicosociales imparcialidad Equilibrio entre el trabajo y la vida personal reconocimiento compensación  Conocimiento de las metas Flujo de información  Programas de participación programas de capacitación convenios educativos	
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Definición conceptual V2</b>	<b>Definición operacional V2</b>	<b>Dimensión de la V2</b>	<b>Indicadores V2</b>	
	¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y rotación del	Determinar la relación existe entre las condiciones de trabajo y la rotación del personal en la	Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y rotación del personal en la	<b>Rotación de Personal</b>	“El conento de rotación hace normalmente referencia a los flujos de entradas y salidas de los recursos humanos en una organización. También se refiere	La variable rotación de personal será trabajada a través de las dimensiones que se	Fenómenos	-Ambiente de trabajo -salarios -beneficios sociales	

personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?	empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018	empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018	a los intercambios que se produce entre la organización y sus miembros.  (Ibáñez, 2011, p.33)	presentan a continuación, de estos se extraerán los indicadores los cuales serán medidos mediante un cuestionario de preguntas de tipo Likert.	Internos  Fenómenos  Externos	-programas y desarrollo profesional - Oportunidad de empleo - coyuntura económica - mercado laboral - Motivos personales o familiares
¿Qué relación existe entre la remuneración y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?	Determinar la relación existe entre la remuneración y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018	Existe relación significativa entre la remuneración y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018				
¿Qué relación existe entre la comunicación y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?	Determinar la relación existe entre la comunicación y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018	Existe relación significativa entre la comunicación y la rotación del personal en la empresa Safe Mobile S.A.C, Surquillo, 2018				
¿Qué relación existe entre la relación Jefe/subordinado y rotación del personal en la empresa Safe Mobile SAC, Surquillo, 2018?	Determinar la relación entre la relación jefe/subordinado y la rotación del personal en la empresa Safe S.A.C, Surquillo, 2018	Existe relación significativa entre la relación Jefe/subordinado y la rotación del personal en la empresa Safe S.A.C, Surquillo, 2018				

## Anexo 8: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de vida laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de vida laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES DE TRABAJO</b>														
1	Cree usted. que en su puesto de trabajo está expuesto a contraer alguna enfermedad			✓				✓				✓		
2	La empresa se preocupa por el bienestar mental de los trabajadores brindando apoyo psicológico			✓				✓				✓		
3	La empresa se preocupa por brindar campañas médicas que ayuden a cuidar su salud			✓				✓				✓		
4	Se siente seguro en el ambiente físico en donde labora							✓				✓		
5	Su cargo representa riesgo de asaltos o robos de sus implementos o herramientas de trabajo			✓				✓				✓		
6	La empresa le proporciona un ambiente agradable para tomar sus alimentos			✓				✓				✓		
7	Todos los ambientes donde desempeña sus labores son higiénicos			✓				✓				✓		
8	Su lugar de trabajo brinda las comodidades necesarias			✓				✓				✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CLIMA LABORAL</b>														
9	Recibe apoyo de sus superiores o compañeros de trabajo para alcanzar sus objetivos							✓				✓		
10	Considera que la carga laboral le genera estrés en su centro de trabajo							✓				✓		
11	Está satisfecho con las funciones o tareas que realiza en su puesto de trabajo							✓				✓		
12	Considera que su jefe tiene preferencia por algún colaborador							✓				✓		
13	Ante un conflicto laboral su jefe lo resuelve con objetividad							✓				✓		
14	Su jefe favorece a algún compañero para ayudarlo a alcanzar sus metas							✓				✓		
15	La carga laboral repercute en la relación con sus familiares							✓				✓		
16	Los problemas familiares afectan su desempeño laboral							✓				✓		
17	Ante cualquier conflicto familiar ha tenido el respaldo de la empresa							✓				✓		
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACION</b>														
18	La empresa cuenta con una política de incentivos							✓				✓		
19	La empresa reconoce su desempeño sobresaliente al superar las metas							✓				✓		
20	Su jefe suele felicitar las buenas prácticas motivándolo a tener un buen desempeño							✓				✓		
21	Su jefe suele compensar las horas extras no remuneradas por horas de descanso							✓				✓		
22	Es política de la empresa fomentar la compensación a sus colaboradores por el esfuerzo de trabajo no remunerado							✓				✓		
23	La empresa difunde a los trabajadores con claridad las metas establecidas en el planeamiento estratégico							✓				✓		
24	Las metas se encuentran articuladas con los objetivos de la empresa							✓				✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

25	Su jefe le transmite información proveniente de otras áreas de forma clara y oportuna				/			/				/
26	Considera que se ve afectado su desempeño cuando la información no llega oportunamente				/			/				/
<b>DIMENSIÓN 4: PARTICIPACION</b>												
27	Su jefe fomenta la participación de sus colaboradores para la mejora continua				/			/				/
28	La empresa realiza eventos o ceremonias especiales con la participación de todos sus colaboradores sin distinción				/			/				/
29	La empresa tiene como política capacitar a su personal permanentemente				/			/				/
30	Considera de las capacitación brindadas lo ayudan a mejorar su desempeño laboral				/			/				/
31	La empresa fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores				/			/				/
32	La empresa tiene convenios con instituciones educativas que faciliten a sus colaboradores crecer profesionalmente				/			/				/

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg: ..... ROMERO PACORA, JESÚS .....    DNI: ..... 06253522 .....

Especialidad del validador: ..... TEMÁTICO .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...04...de Octubre del 2018



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## Anexo 9: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la rotación de personal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la rotación de personal

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: FENOMENOS INTERNOS</b>										
1	La empresa propicia un ambiente laboral grato			/		/			/		
2	Es parte de la cultura, el compañerismo y la solidaridad			/		/			/		
3	Está satisfecho con las personas que trabajan en su entorno			/		/			/		
4	Considera que su sueldo está acorde con las tareas que realiza			/		/			/		
5	La empresa reconoce las horas extras trabajadas			/		/			/		
6	La empresa ofrece un salario acorde al mercado			/		/			/		
7	La empresa brinda información transparente acerca de los beneficios sociales que tiene como trabajador			/		/			/		
8	Está satisfecho con los beneficios sociales percibidos			/		/			/		
9	Considera que la empresa ofrece beneficios sociales acorde al mercado laboral			/		/			/		
10	La empresa ofrece programas de bienestar social para motivar a su personal			/		/			/		
11	La empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas sociales			/		/			/		
12	Considera que los programas de capacitación favorecen a su desempeño laboral, crecimiento profesional			/		/			/		
13	Se brinda oportunidad de crecimiento profesional principalmente al personal que se encuentra dentro de la empresa ante una vacante disponible en para un puesto superior			/		/			/		
14	Las convocatorias internas se realizan con transparencia de manera justa			/		/			/		
15	Los trabajadores con mayor antigüedad tienen preferencia en la escala de ascensos			/		/			/		
16	Considera que tiene oportunidad de ascender en la organización			/		/			/		
	<b>DIMENSION 2: FENOMENOS EXTERNOS</b>										
17	Cree que existen diversidad de puestos de empleo más atractivos de acuerdo a sus capacidades			/		/			/		
18	Con que frecuencia, conoce usted que en otras organizaciones valoren más las capacidades de los colaboradores			/		/			/		
19	Con que grado de periodicidad busca usted un empleo que satisfaga más necesidades personales			/		/			/		
20	Con que frecuencia toma en cuenta la línea de carrera que ofrecen otras empresas.			/		/			/		
21	El salario que usted percibe, cubre en su totalidad sus necesidades básicas			/		/			/		
22	La empresa tiene política de incremento de sueldo según el desempeño			/		/			/		
23	Considerando las funciones que realiza, está totalmente conforme con su remuneración			/		/			/		
24	En los últimos 6 meses con qué frecuencia visitó páginas de ofertas laborales			/		/			/		
25	Se preocupa constantemente por estar actualizado de las novedades de su profesión			/		/			/		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

26	Cree que la formación profesional es requisito indispensable para conseguir y mantener un puesto de trabajo				/		/			/
27	Estoy satisfecho (a) con el tiempo que le dedico a mi familia				/		/			/
28	Considera que los problemas familiares o personales influyen en la decisión de renunciar				/		/			/
29	Un problema familiar lo podría conllevar a renunciar				/		/			/
30	La situación laboral suele crear tensión que desencadena en una discusión familiar				/		/			/

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Jesús Romero Pacora    DNI:.....06253522.....

Especialidad del validador:.....TEMARIO.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de Octubre del 2018



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de vida laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M A	D	A	M D	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES DE TRABAJO</b>											
1	Cree usted. que en su puesto de trabajo está expuesto a contraer alguna enfermedad			x			x			x	
2	La empresa se preocupa por el bienestar mental de los trabajadores brindando apoyo psicológico			x			x			x	
3	La empresa se preocupa por brindar campañas médicas que ayuden a cuidar su salud			x			x			x	
4	Se siente seguro en el ambiente físico en donde labora			x			x			x	
5	Su cargo representa riesgo de asaltos o robos de sus implementos o herramientas de trabajo			x			x			x	
6	La empresa le proporciona un ambiente agradable para tomar sus alimentos			x			x			x	
7	Todos los ambientes donde desempeña sus labores son higiénicos			x			x			x	
8	Su lugar de trabajo brinda las comodidades necesarias			x			x			x	
<b>DIMENSIÓN 2: CLIMA LABORAL</b>											
9	Recibe apoyo de sus superiores o compañeros de trabajo para alcanzar sus objetivos			x			x			x	
10	Considera que la carga laboral le genera estrés en su centro de trabajo			x			x			x	
11	Está satisfecho con las funciones o tareas que realiza en su puesto de trabajo			x			x			x	
12	Considera que su jefe tiene preferencia por algún colaborador			x			x			x	
13	Ante un conflicto laboral su jefe lo resuelve con objetividad			x			x			x	
14	Su jefe favorece a algún compañero para ayudarlo a alcanzar sus metas			x			x			x	
15	La carga laboral repercute en la relación con sus familiares			x			x			x	
16	Los problemas familiares afectan su desempeño laboral			x			x			x	
17	Ante cualquier conflicto familiar ha tenido el respaldo de la empresa			x			x			x	
<b>DIMENSIONES / ítems</b>											
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACION</b>											
18	La empresa cuenta con una política de incentivos			x			x			x	
19	La empresa reconoce su desempeño sobresaliente al superar las metas			x			x			x	
20	Su jefe suele felicitar las buenas prácticas motivándolo a tener un buen desempeño			x			x			x	
21	Su jefe suele compensar las horas extras no remuneradas por horas de descanso			x			x			x	
22	Es política de la empresa fomentar la compensación a sus colaboradores por el esfuerzo de trabajo no remunerado			x			x			x	
23	La empresa difunde a los trabajadores con claridad las metas establecidas en el planeamiento estratégico			x			x			x	
24	Las metas se encuentran articuladas con los objetivos de la empresa			x			x			x	



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la rotación de personal**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: FENOMENOS INTERNOS</b>											
1	La empresa propicia un ambiente laboral grato			X		X					X
2	Es parte de la cultura, el compañerismo y la solidaridad			X		X			X		
3	Está satisfecho con las personas que trabajan en su entorno		X			X					X
4	Considera que su sueldo está acorde con las tareas que realiza		X			X					X
5	La empresa reconoce las horas extras trabajadas			X		X					X
6	La empresa ofrece un salario acorde al mercado			X		X					X
7	La empresa brinda información transparente acerca de los beneficios sociales que tiene como trabajador			X		X			X		
8	Está satisfecho con los beneficios sociales percibidos		X			X					X
9	Considera que la empresa ofrece beneficios sociales acorde al mercado laboral			X		X			X		
10	La empresa ofrece programas de bienestar social para motivar a su personal			X		X					X
11	La empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas sociales			X		X					X
12	Considera que los programas de capacitación favorecen a su desempeño laboral, crecimiento profesional		X	/		X					X
13	Se brinda oportunidad de crecimiento profesional principalmente al personal que se encuentra dentro de la empresa ante una vacante disponible en para un puesto superior			X		X			X		
14	Las convocatorias internas se realizan de manera transparente.			X		X			X		
15	Los trabajadores con mayor antigüedad tienen preferencia en la escala de ascensos			X		X			X		
16	Considera que tiene oportunidad de ascender en la organización		X			X					X
<b>DIMENSIÓN 2: FENOMENOS EXTERNOS</b>											
17	Cree que existen diversidad de puestos de empleo más atractivas de acuerdo a sus capacidades			X		X			X		
18	Con que frecuencia, conoce usted que en otras organizaciones valoren más las capacidades de los colaboradores			X		X		X			
19	Con que grado de periodicidad busca usted un empleo que satisfaga más necesidades personales		X			X					X
20	Con que frecuencia toma en cuenta la línea de carrera que ofrecen otras empresas.			X		X			X		
21	El salario que usted percibe, cubre en su totalidad sus necesidades básicas		X			X					X
22	La empresa tiene política de incremento de sueldo según el desempeño			X		X					X
23	Considerando las funciones que realiza, está conforme con su remuneración			X		X			X		
24	En los últimos 6 meses con qué frecuencia visitó páginas de ofertas laborales		X			X			X		
25	Se preocupa constantemente por estar actualizado de las novedades de su profesión			X		X					X



**Anexo 10: Validez basada en el contenido a través de la v de aiken de la variable calidad de vida laboral**

N° Items		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 2	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 5	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 6	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 7	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 9	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 10	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 11	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 12	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83

	Claridad	4	0.00	1.00
Item 14	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 15	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 16	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 17	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 18	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 19	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 20	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 21	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 22	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 23	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 24	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 25	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 26	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 27	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83

Item 28	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 29	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 30	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83

**Anexo 11: Validez basada en el contenido a través de la v de aiken de la variable rotación de personal**

N° Items		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 3	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 8	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 10	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83

Item 14	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 15	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 16	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 17	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 18	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 19	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 20	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 21	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 22	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 23	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 24	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 25	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 26	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 27	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 28	Relevancia	3.5	0.71	0.83

	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 29	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 30	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Castillo Escobar, Veronica..... identificado con DNI No 76299545  
 egresado de la Escuela Profesional de Administración..... de la  
 Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 "Calidad de vida laboral y rotación de personal en la  
empresa Safe Mobile, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV  
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,  
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

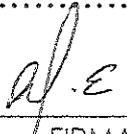
.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 76299545

FECHA: 06 de diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

"..... CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL EN LA  
 ..... EMPRESA SAFE MOBILE SAC, DISTRITO SURQUILLO 2018  
 ....."

del (de la) estudiante **ROUSE CAMILA VARGAS ANGULO**,  
 ..... constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha **LIMA, 30 DE SETIEMBRE DEL 2019**.....



.....  
 Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: **43648948**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

“ CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL EN LA  
 EMPRESA SAFE MOBILE SAC, DISTRITO SURQUILLO 2018

del (de la) estudiante **VERONICA CASTILLO ESCOBAR**,

constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha..... **LIMA , 30 DE SETIEMBRE DEL 2019**



Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: **43648948**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, distrito de Surquillo, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Verónica Castillo Escobar  
 Rouse Camila Vargas Argueta

ASESOR:

Mg. Jesús Rouco Paez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2018 - II



Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- |   |   |      |
|---|---|------|
| 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante  | 19 % |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet         | 4 %  |
| 3 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 4 | Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 5 | es.slideshare.net Fuente de internet              | <1 % |
| 6 | repositorio.uladecb.ed...                         | <1 % |



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Mg. DIANA HUAMANI CAJALEON

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROUSE CAMILA VARGAS ANGULO

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL EN LA

EMPRESA SAFE MOBILE SAC, DISTRITO SURQUILLO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 06-12-18

NOTA O MENCIÓN: 15 (QUINCE)



\_\_\_\_\_  
FIRMANTE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Mg. DIANA HUAMANI CAJALEON

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VERONICA CASTILLO ESCOBAR

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL EN LA

EMPRESA SAFE MOBILE SAC, DISTRITO SURQUILLO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 06-12-18

NOTA O MENCIÓN: 15 (QUINCE)



\_\_\_\_\_  
FIRMANTE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN