



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción laboral y su relación con la Intención de rotación de los
operadores del call center Atento en la ciudad de Trujillo 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Montoya Távara, José Francisco

ASESORES

Asesora Metodóloga

Dr. Olenka Espinoza Rodríguez

Asesora Especialista

Mg. Mirtha Armas Chang

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión Del Talento Humano

TRUJILLO – PERU

2017

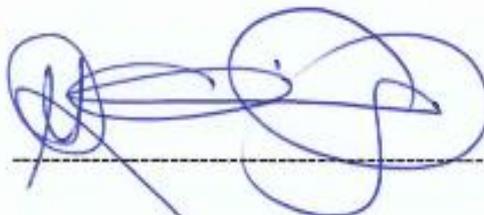
Página del Jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Olenka ER', positioned above a horizontal dashed line.

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez
Presidenta

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mirtha Armas Chang', positioned above a horizontal dashed line.

Mg. Mirtha Armas Chang
Secretaria

A complex, stylized handwritten signature in blue ink, positioned above a horizontal dashed line.

Mg. Ricardo Ciudad Fernández
Vocal

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar a este momento y darme la ayuda necesaria para cumplir una meta anhelada, por guiarme en cada paso de este proceso universitario.

A Mis padres José Montoya y Asminy Távara por confiar en mí y motivarme siempre a seguir avanzando y darme una palabra de aliento en los momentos de más necesidad.

A Mi hermana mayor Karen Montoya quien siempre fue un ejemplo y modelo a seguir como profesional siendo inconscientemente la personal que influyo en mí para seguir una carrera profesional.

A Mi hermana menor Sara Montoya de ella pude aprender que la pasión con las que haces las cosas puede marcar la diferencia.

Agradecimiento

A Dios por permitirme culminar una etapa más en mi vida. A toda mi familia por todo el apoyo brindado a lo largo de este proceso, a mis asesores de tesis la Dra. Espinoza Rodríguez Olenka, Mg. Armas Chang Mirta, por cada uno de sus consejos que ayudaron en la mejorar esta investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Montoya Távara, Jose Francisco, con DNI N° 73051731, 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 de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente. Trujillo, Diciembre del 2017



Jose Francisco, Montoya Távara

Presentación

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Satisfacción Laboral y su Relación con la Intención de Rotación de los operadores del call center Atento en la ciudad de Trujillo 2017, con la finalidad de determinar cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Rotación, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

EL autor

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.3.1. Satisfacción laboral.....	16
1.3.2. Factores organizacionales que determinan satisfacción laboral.....	16
1.3.3. Insatisfacción Laboral.....	17
1.3.4. Causas principales de la insatisfacción laboral.....	18
1.3.5. Intención de rotación de personal.....	18
1.3.6. Rotación de personal.....	19
1.3.7. Factores que influyen en la rotación de personal.....	19
1.3.8. Ventajas y desventajas de la rotación de personal.....	20
1.3.9. Causas de la rotación de personal.....	21
1.3.10. Consecuencias de la rotación de personal.....	21
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
Método.....	25
2.1. Diseño de la investigación.....	25
2.2. Operacionalización de variables.....	26
2.3. Población y Muestra.....	28
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	31
RESULTADOS.....	33

DISCUSIÓN.....	42
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	52

Resumen

La presente investigación se titula la satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación en los operadores del call center Atento en la ciudad Trujillo 2017, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center. La investigación es Correlacional con un diseño no experimental, de corte transversal, conformada por una población de 70 operadores del call center Atento. Esta investigación se desarrolló utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a los operadores del call center, para determinar la satisfacción laboral y la intención de rotación por consiguiente se utilizó el coeficiente de correlación de Spermán para analizar la correlación entre las variables investigadas. Como conclusión se obtuvo que existe una relación negativa altamente significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación

Palabras clave: Satisfacción laboral, Intención de rotación, Identidad de tareas

Abstract

The present research is entitled job satisfaction and its relationship with the intention of rotation in the operators of the call center in the city of Trujillo 2017, with the aim of determining the relationship between job satisfaction and the intention of rotation in the Operators of the administrative areas. The research is correlational with a non-experimental, cross-sectional design, consisting of a population of 70 call center operators attentive, this research was converted using the questionnaire as a data collection instrument, which was applied to the call center operators , to determine the job satisfaction and the intention of rotation in the area of the administrative personnel and therefore the correlation coefficient of Sperman was used to analyze the correlation between the variables investigated.

Keywords: job satisfaction, rotation intention, task identity

I. INTRODUCCIÓN

Introducción

1.1. Realidad Problemática

Las empresas de call center han destacado por su potencial de crecimiento y por construirse en fuentes intensivas de generación de empleo y por eso han logrado tener una evolución muy grande, sin embargo, uno de los problemas más frecuentes de estas organizaciones es la rotación de personal. Probablemente son varios los factores que originan este problema, considerando en primer lugar, que éste es un negocio en el que se interactúa con personas diversas, con diferentes inquietudes, necesidades, estados de ánimo, nivel cultural, formación de hogar, y que no siempre muestran amabilidad o buena actitud con los operadores. Ante este escenario no favorable, podrían sumarse las dificultades de los propios procesos de selección y las condiciones laborales y ambientales.

El call center Atento es un centro de atención al cliente donde un grupo de persona se dedica específicamente a la atención y/o realización de llamadas telefónicas con el propósito de atender las ciertas necesidades de sus clientes, tales como; atención de reclamos, asistencia y soporte técnico, etc. Para esta empresa es de vital importancia tener información sobre la calidad y cantidad de llamadas efectuadas o atendidas, debido a que el negocio del call center está basado en la realización y recepción de llamadas.

Siendo la insatisfacción laboral un riesgo dentro de las organizaciones y uno de los principales motivos de intención de rotación muy extendido entre el personal que presta sus servicios a una organización y teniendo en cuenta que dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo, repercutiendo inicialmente en la forma de trabajar, el nivel de desempeño y el compromiso con los valores de la empresa posteriormente, se manifiesta cuando el colaborador comienza a buscar nuevas oportunidades laborales, nuevos retos para combatir el trabajo repetitivo y rutinario que realiza en la compañía hasta que decide retirarse de la organización.

Por ello, es lógico dirigir nuestra mirada hacia la insatisfacción que siente el personal y considerarla como la causa principal de la intención de rotación en muchas organizaciones, no siendo esta empresa, la excepción.

Después de dilucidar la realidad problemática que encontramos en esta organización se han llegado a formular las siguientes preguntas de investigación.

¿Cuáles son los factores que generan satisfacción laboral?

¿Cuáles son los factores que inciden en la intención de rotación dentro de una organización?

¿Cuál es la incidencia que tiene la satisfacción laboral en la intención de rotación?

¿Cuál es el efecto que tiene la rotación de personal en la empresa?

1.2. Trabajos Previos

Hannoun (2011) en su tesis

Satisfacción laboral en la empresa Nextel SAC señala que:

La satisfacción laboral es el comportamiento que tiene el colaborador al momento de realizar sus labores, este comportamiento puede estar fundamentado en las diferentes políticas y valores que tiene la organización. Cada actitud está relacionada con lo que el trabajador puede percibir del puesto de trabajo, de lo que es con lo que debería ser (lo que desea el empleado de su puesto. (p. 16)

El propósito de esta investigación se basa en identificar como la satisfacción laboral contribuye involuntariamente al desarrollo organizacional, así como también a la calidad de productos y servicios aumentando los niveles de productividad.

La rotación de personal está relacionada con muchos factores. Pero existen tres que son determinantes para los colaboradores al momento de tomar esta decisión que son la insatisfacción laboral, baja remuneración y la selección incorrecta.

Villegas (2012) en su tesis:

Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región Metropolitana de una Institución Financiera dice que:

Las organizaciones que se dedican a la venta de servicios son las que se ven más afectadas por este problema debido a que para este tipo de organizaciones el talento humano es fundamental para su desarrollo. Dentro de estas empresas de servicio los colaboradores son vistos como el recurso más importante para mantener el crecimiento, es por eso que para las organizaciones es fundamental conocer el grado de motivación que tienen sus colaboradores y cuan satisfechos están en su ambiente laboral ya que eso se verá reflejado en el compromiso que tienen al momento de cumplir con las metas y objetivos de la organización.

All (2012) describe en su tesis:

Efecto del compromiso organizacional y laboral sobre el nivel de intención de rotación voluntaria en una empresa de entretenimiento que:

El mercado laboral es un punto clave que influye en la decisión de abandonar una organización debido a que las empresas compiten por tener el mejor talento humano y ofrecen opciones más tentativas para el colaborador. Es por eso, que las organizaciones generan estrategias de mejora para fidelizar a sus trabajadores asegurando los puestos de trabajo, a través de acciones que fomenten la vinculación del empleado con la organización.

El fenómeno de rotación puede ser definido como “el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir, una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un periodo determinado”

La intención de rotación es un término que se ha venido dando después de ver las observaciones que tienen varios investigadores sobre este problema muy común que es la rotación del personal en una organización.

Después de ver estos antecedentes podemos decir que la intención de rotación en el personal es la idea o deseo que tienen un colaborador de cambiar de una organización a otra con la intención de lograr un crecimiento personal y profesional a través de las experiencias que pueda lograr adquirir en las diferentes organizaciones.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción laboral

Hannoun (2011) afirma que:

La satisfacción laboral se define de forma general como la actitud que demuestra el colaborador hacia su trabajo. El trabajo que se desempeñan dentro de una organización es considerado mucho más que actividades. Debido a que también requiere de interacción con clientes, personal y jefes cumpliendo con ciertas reglas y políticas establecidas por la organización. La satisfacción laboral se puede establecer en dos tipos; la satisfacción genérica que es el indicador que el trabajador puede sentir de forma general en las distintas facetas del trabajo y la satisfacción por facetas que es el grado mayor o menor de satisfacción que se tiene frente algunos factores de trabajo.

1.3.2. Factores organizacionales que determinan satisfacción laboral.

Navarro (2008) infiere que hay cuatro factores que determinan la satisfacción laboral en los colaboradores, estas son:

Reto del trabajo:

Básicamente el trabajador busca la oportunidad de usar sus habilidades para llegar a la solución de problemas sintiendo una satisfacción productiva en la organización. (p. 58)

Sistema de recompensas justas:

Son los salarios y las políticas de ascenso que existen en la empresa, dentro de este sistema se encuentra la demanda de trabajo, las habilidades, la comparación social y los estándares de salariales de la comunidad. (p. 60)

Condiciones favorables de trabajo:

Esto se basa en el ambiente laboral, los trabajadores deben percibir su propia comodidad que les facilite hacer un buen trabajo. (p 61)

Colegas que brinden apoyo

Para los trabajadores también es necesario las relaciones interpersonales, este se basa en la relación entre líderes y trabajadores. El comportamiento de los jefes es uno de los principales determinantes de satisfacción. (p. 61)

1.3.3. Insatisfacción Laboral

Atalaya (1999) dice que la insatisfacción laboral es:

Uno de los principales problemas que se presenta en las organizaciones debido a que los trabajadores no se sienten identificados con su centro laboral produciendo una baja en la eficiencia organizacional y puede expresarse a través de ciertas conductas como:

El abandono, que es la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse de la organización.

La expresión, que es la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores.

La lealtad, que esta expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore.

La negligencia, que implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore.

La insatisfacción laboral es la sensación de desagrado o actitud negativa que expresa el trabajador por el hecho de realizar una actividad que no le interesa.

1.3.4. Causas principales de la insatisfacción laboral

Hannoun (2011) Existen ciertos factores que influyen negativamente a los colaboradores produciendo una insatisfacción y deseo de cambio de trabajo, Estos factores son:

Salario bajo: el colaborador siente que su trabajo no está siendo valorado al no recibir un salario justo.

Mala relación de compañeros: conflictos, mala relación interpersonal, falta de comunicación entre jefes y trabajadores.

Pocas posibilidades de crecimiento: el colaborador se siente estancado ya que tiene la necesidad de alcanzar objetivos y siento que no lo está logrando en su puesto de trabajo.

Malas condiciones laborales: esto puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico la infraestructura o de un empleo precario o rutinario.

Personales: en la gran mayoría de pueden ser por circunstancias familiares.

1.3.5. Intención de rotación de personal

Torres (2016) señala en su tesis

Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero que la rotación voluntaria es precedida por una intención, la cual se entiende como la pretensión o idea que tiene un colaborador de renunciar voluntariamente a una organización. Dicha intención refleja una orientación cognitiva hacia la separación de la organización la cual determina la decisión final por permanecer o renunciar.

1.3.6. Rotación de personal

Fuentes (2012) “La rotación es el efecto de ciertas actividades generadas al interno y externo de una organización generando una cierta actitud en el comportamiento de los colaboradores”.

La rotación en el personal se da cuando el trabajador se va de la organización ya sea por despido o renuncia y es remplazado o cambia de área dentro de esta misma. Básicamente existen dos tipos de rotación. La rotación interna que es el número de trabajadores que cambian de puesto sin salir de la empresa y la externa que son las entradas y salidas de personal en la organización.

La rotación externa se puede dar de forma voluntaria que es cuando el mismo empleado por voluntad propia decide renunciar a su puesto de trabajo, por lo general estas decisiones son tomadas por la existencia de algún tipo de conflicto, una mejor oferta de trabajo o motivos personales y la involuntaria que se da cuando la empresa u organización decide prescindir de los servicios que brinda el colaborador ya sea como alguna medida disciplinaria, bajo rendimiento o por reducción de personal porque la empresa no se encuentra atravesando un buen momento.

1.3.7. Factores que influyen en la rotación de personal

Según García (2011) en su tesis

Caracterización del proceso de rotación del recurso humano del área comercial de la empresa Corporación Azende.

Factores organizacionales: donde se basa en todas las condiciones sociales que hayan sido brindadas a los colaborados.

Factores personales: es asociada a las características socio-demográficas de los trabajadores como la edad ya que con el tiempo las expectativas de empleo no son las misma, el género, el estado civil y la estabilidad económica.

Factores de mercado laboral: El mercado laboral presenta ciertas características que lo hacen completamente diferente a otros tipos de mercado, esto dado que este se relaciona directamente con la libertad de los trabajadores y la necesidad de garantizar la misma.

Intención de búsqueda: la intención de buscar empleo está compuesta por todas y cada una de las estrategias que emplea el individuo, en el mercado laboral, con el fin de conseguir o cambiar de empleo. (p. 27)

1.3.8. Ventajas y desventajas de la rotación de personal

Ventajas:

En escenarios externos de la organización la rotación de personal ayuda a reducir los costos y equilibrar la balanza económica de la empresa para poder seguir adelante, muchas veces para evitar la quiebra de la Compañía. Aquellos que renuncian ahorran costos de indemnización a la empresa en apuros y quienes son despedidos forman parte de un plan ajuste y reestructuración pensando en los números a mediano plazo

Desventajas:

La rotación de personal afecta los resultados de la organización y es un signo grave de inestabilidad. La mayor desventaja es el incremento de costos laborables porque los empleados que se van de la empresa deben ser reemplazados. Esto conlleva nuevos gastos, energías y tiempo dedicados a reclutar y formar esos nuevos colaboradores y la pérdida de los recursos invertidos en formación de aquellos que se han ido antes de lo esperado.

1.3.9. Causas de la rotación de personal.

Detrás de una excesiva rotación de personal se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de recursos humanos. (Werther, 2008)

Las causas más comunes de rotación de personal son, la Inadecuada supervisión, Clima laboral desfavorable, Falta de crecimiento laboral, Mejores salarios, Proceso de selección inadecuado.

1.3.10. Consecuencias de la rotación de personal

La rotación de personal implica el reclutamiento y la formación de nuevos talentos que serán el remplazo de los trabajadores que se fueron de la organización y eso requiere de tiempo y dinero, es probable que durante ese proceso la productividad de la empresa decaiga.

Aunque en algunas ocasiones la inversión de tiempo y dinero puede ser justificada con la adquisición de personal con mayor capacidad. Si el índice es muy elevado podría generar una desestabilidad, perjudicando a la empresa.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores del call center Atento de Trujillo, año 2017?

1.5. Justificación del estudio

La justificación del presente trabajo se basa generar un aporte a la empresa del call center Atento mostrando la importancia de tener a los trabajadores satisfechos para poder evitar la rotación de personal y generar un mejor desempeño en el trabajo cumpliendo objetivos tanto personales como organizacionales.

1.5.1. Conveniencia

Con la aplicación del estudio vamos a poder conocer si la intención de rotación de los operadores del call center es debido al grado de satisfacción que sienten hacia su centro de trabajo.

1.5.2. Relevancia social

La investigación beneficiará a los operadores del call center atento, ya que permitirá que los jefes y supervisores de área generen estrategias e implementen medidas adecuadas con el objetivo de fortalecer ciertos aspectos laborales de manera que el operador se sienta satisfecho en su centro laboral y así poder disminuir la intención de rotación.

1.5.3. Implicancias prácticas

Los resultados obtenidos del estudio servirán de base para la empresa para mejorar y optimizar el nivel de satisfacción laboral que tienen los operadores, dando a conocer cómo ambas variables de estudio se relacionan.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis

Hi: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center de Atento.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center de Atento.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center Atento.

1.7.2. Objetivos específicos

O₁. Identificar la relación que existe entre los retos de trabajo y la intención de rotación en los operadores del call center atento.

O₂. Identificar la relación que existe entre el sistema de recompensas justas y la intención de rotación en los operadores del call center atento.

O₃. Identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y la intención de rotación en los operadores del call center atento.

O₄. Identificar la relación que existe entre los colegas que brindan apoyo y la intención de rotación en los operadores del call center atento.

II. MÉTODO

Método

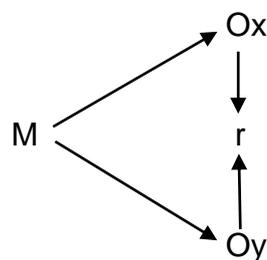
2.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen este tipo de investigación como los estudios que se realizan sin la manipulación de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Según su clasificación es transversal - Correlacional, los estudios transversales según Hernández, et al. (2014) recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Correlacional por que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular

Esquema de investigación



Donde:

M : Operadores del call center atento

Ox: Satisfacción laboral

Oy: Intención de rotación

r : Relación

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se define de forma general como la actitud que demuestra el colaborador hacia su trabajo. (Navarro, 2008)	La satisfacción laboral es la actitud del trabajo basada en la creencia y valores que el trabajador desarrolla frente a su propio trabajo.	Reto del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de actividades. • Identidad de la tarea. • Autonomía. • Retroalimentación. 	Ordinal
			Sistema de recompensas justas	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios • Políticas de ascenso • Reconocimientos 	
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el empleo • Espacio de trabajo 	
			Colegas que brinden apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con jefes • Relaciones interpersonales • Apoyo adecuado 	

Intención de rotación	Por lo general, la rotación de personal es expresada mediante una relación porcentual entre el personal que ingresa y el personal que se retira, esto con relación al número promedio de trabajadores de la organización, en el curso de cierto tiempo. (García, 2011)	La intención de rotación es la percepción se tiene frente a diferentes factores personales y laborales que un colaborador encuentra en su centro de trabajo	Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Presión de trabajo. • Opiniones. • Respeto superiores y compañeros. 	Ordinal
			Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Puesto de trabajo. • Estabilidad económica. 	
			Mercado laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas de empleo. • Búsqueda de trabajo. • Experiencia laboral 	
			Intención de búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> • trabajo provisional. • sentirme a gusto en otra empresa. • cambiar de trabajo. • identificación con la organización 	

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población será constituida por los operadores que trabajan en las áreas de servicios móviles (18), Tele ventas (16), ventas outbound (16) y servicio técnico (20) de la empresa Atento; lo que constituye un total de 70 operadores.

2.3.2. Muestra

Puesto que en el total de las áreas ya mencionadas solo hay 70 operadores será necesario tomar a toda la población, es por eso que la muestra de esta investigación es de tipo censal. El muestreo censal se define por Perez, (2012) como “Una muestra censal recaba información sobre ciertas características de todos y cada uno de los elementos que componen la población” (p. 9)

2.3.3. Unidad de análisis

Los operadores del call center atento

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica que se va a utilizar para realizar esta investigación será la encuesta y el instrumento será el cuestionario. Esta permitirá recolectar los datos de una manera interactiva con los operadores de la empresa y a las ves poder ver la actitud con la que se desenvuelven en su área de trabajo.

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizará para la recaudación de datos será el cuestionario.

El instrumento de recolección de datos para medir la satisfacción laboral en los operadores del call center atento fue sustraído de Navarro (2008) y está adaptado según la necesidad del investigador. El cuestionario cuenta con 12 ítems distribuidos en 4 dimensiones; de los cuales del 1 - 4 son para los retos del trabajo, del 5 – 7 para el sistema de

recompensas, 8 – 9 para las condiciones laborales, 10 – 12 para los colegas que brindan apoyo.

El instrumento de recolección de datos para medir la intención de rotación en los operadores del call center atento fue sustraído de Castillo (2016) y está adaptado según la necesidad del investigador. El cuestionario cuenta con 13 ítems distribuidos en 4 dimensiones; de los cuales del 13 – 15 para los factores organizacionales, 16 – 18 para los actores personales, 19 – 21 para el mercado laboral, 22 – 25 para la intención de búsqueda.

2.4.3. Validación de datos

Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron validados por docentes especialistas en el tema de gestión del talento humano.

2.4.4. Confiabilidad

Para una mayor confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach de ambos instrumentos, ya que la encuesta fue elaborada en una escala basada en tipo Likert con cinco alternativas. Se realizó una muestra piloto de 15 personas.

Calculo del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

α : coeficiente de confianza

k: Numero de Ítems

S_i^2 : Varianza de cada Ítems

S_t^2 : Varianza total de Ítems

Σ : Sumatoria

Satisfacción laboral

$$\alpha = \frac{15}{15 - 1} * \left(1 - \frac{21.39}{12.70} \right) = 0.73$$

Se calculó un alfa de Cronbach de 0.73 para el instrumento de satisfacción laboral lo que indica que el instrumento es confiable.

Intención de Rotación

$$\alpha = \frac{15}{15 - 1} * \left(1 - \frac{12.1}{43.5}\right) = 0.77$$

Se calculó un alfa de Cronbach de 0.77 para el instrumento de Intención de Rotación lo que indica que el instrumento es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

La recolección de datos se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta aplicada a los operadores de la empresa de call center atento, Las respuestas de los cuestionarios están basadas en una escala de Likert de cinco puntos. Las respuestas para la variable satisfacción laboral fueron: (1) muy insatisfecho, (2) algo insatisfecho, (3) indiferente. (4) algo satisfecho, (5) muy satisfecho. Y para la variable de intención de rotación fueron: (1) Totalmente desacuerdo, (2) Parcialmente En desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, (4) Parcialmente de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

Luego de eso serán procesados por el programa Spss y Microsoft office Excel, para luego obtener las tablas y figuras estadísticas.

Tabla 2.1

Distribución de puntaje de la variable Satisfacción Laboral

Escala Bajo, Medio y Alto para medir la variable a través de promedios.		
Muy insatisfecho	1.0	BAJO
Algo insatisfecho	2.0	
Indiferente	3.0	MEDIO
Algo satisfecho	4.0	ALTO
Muy satisfecho	5.0	

Nota: la distribución de puntaje para las satisfacciones laborales fue sustraída de Morales, 2016 en su tesis "Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016"

Tabla 2.2

Distribución de puntaje de la variable Intención de Rotación

Escala Bajo, Medio y Alto para medir la variable a través de promedios.		
Intención de rotación alta	3.5 - 5	ALTO
Intención de rotación media	2.5 - 3.4	MEDIO
Intención de rotación baja	1 - 2.4	BAJO

Nota: la distribución de puntaje para las Intención de rotación fue sustraída de Castillo, 2016 en su tesis "Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016."

Ya que las variables de estudio tienen una escala de medición ordinal se empleará el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) los datos obtenidos se mostrarán en las tablas estadísticas.

Para contrastar la hipótesis se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman a través del programa Spss en los cuales se toma los valores entre 1 y -1.

Tabla 2.3

Escala de correlaciona de Spearman

Valor	Interpretación
-0.70 a -0.99	"Correlación negativa alta"
-0.40 a -0.69	"Correlación negativa moderada"
-0.20 a -0.39	"Correlación negativa baja"
-0.01 a -0.19	"Correlación negativa muy baja"
0	"Correlación nula"
0.01 a 0.19	"Correlación positiva muy baja"
0.20 a 0.39	"Correlación positiva baja"
0.40 a 0.69	"Correlación positiva moderada"
0.70 a 0.99	"Correlación positiva alta"

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se basa en hechos reales, no hay alteración de datos, siguiendo las líneas de la Universidad Cesar Vallejo. Los datos obtenidos son totalmente confiables puesto que los encuestados no serán coaccionados para darnos sus respuestas.

III. RESULTADOS

Resultados

3.1 Descripción de Resultados

3.1.1 Satisfacción Laboral

Tabla 3.1

Distribución de la media de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIA	NIVEL
RETO DEL TRABAJO	VARIEDAD DE ACTIVIDADES	2,84	MEDIO
	IDENTIDAD DE LA TAREA	3,49	ALTO
	AUTONOMIA	2,97	MEDIO
	RETROALIMENTACION	2,51	MEDIO
	TOTAL	2,95	MEDIO
SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	SALARIO	3,31	MEDIO
	POLITICAS DE ASCENSO	3,33	MEDIO
	RECONOCIMIENTOS	3,09	MEDIO
	TOTAL	3,24	MEDIO
CONDICIONES LABORALES	SEGURIDAD EN EL EMPLEO	3,09	MEDIO
	ESPACIO DE TRABAJO	2,83	MEDIO
	TOTAL	2,96	MEDIO
COLEGAS QUE BRINDEN APOYO	COMUNICACIÓN CON JEFES	2,90	MEDIO
	RELACIONES INTERPERSONALES	2,69	MEDIO
	APOYO ADECUADO	2,16	BAJO
	TOTAL	2,58	MEDIO
SATISFACCION LABORAL	TOTAL	2,93	MEDIO

Nota: La tabla nos muestra cada uno de los indicadores con sus respectivos promedios, indicando también el promedio total por dimensiones y sus niveles. Finalizando con el promedio total de la variable Satisfacción Laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos ver que la Satisfacción Laboral en los operadores del call center Atento es de nivel medio con un puntaje de 2.93. Siendo uno de sus indicadores más bajo el apoyo adecuado con un puntaje de 2.16 y su indicador más alto la identidad de las tareas con un puntaje de 3.49.

3.2 Intención de Rotación

Tabla 3.2

Distribución de la media de la variable Intención de Rotación y sus dimensiones

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIA	NIVEL
FACTORES ORGANIZACIONALES	PRESION DEL TRABAJO	3,61	ALTO
	OPINIONES	3,30	MEDIO
	RESPECTO SUPERIORES Y COMPAÑEROS	2,86	MEDIO
	TOTAL	3,26	MEDIO
FACTORES PERSONALES	ACCESIBILIDAD	3,73	ALTO
	PUESTOS DE TRABAJO	2,79	MEDIO
	ESTABILIDAD ECONOMICA	2,86	MEDIO
	TOTAL	3,13	MEDIO
MERCADO LABORAL	PERSPECTIVA DE EMPLEO	2,63	MEDIO
	BUSQUEDA DE TRABAJO	3,24	MEDIO
	EXPERIENCIA LABORAL	3,01	MEDIO
	TOTAL	2,96	MEDIO
INTENCION DE BUSQUEDA	TRABAJO PROVISIONAL	3,77	ALTO
	SENTIRME AGUSTO EN OTRA EMPRESA	3,66	ALTO
	CAMBIAR DE TRABAJO	3,61	ALTO
	IDENTIFICACION CON LA ORGANIZACIÓN	3,17	MEDIO
	TOTAL	3,55	ALTO
INTENCION DE ROTACION	TOTAL	3,22	MEDIO

Nota: La tabla nos muestra cada uno de los indicadores con sus respectivos promedios, indicando también el promedio total por dimensiones y sus niveles. Finalizando con el promedio total de la variable Intención de Rotación.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos ver que la Intención de Rotación en los operadores del call center Atento es de nivel medio con un puntaje de 3.22. Siendo uno de sus indicadores más bajo la perspectiva de empleo con un puntaje de 2.63 y su indicador más alto la búsqueda de trabajos provisionales con un puntaje de 3.77.

3.3 Objetivos Específicos

3.3.1 Relación que existe entre los retos de trabajo y la intención de rotación en los operadores del call center atento, año 2017.

Tabla 3.3

Coeficiente de correlación entre Retos de Trabajo y la Intención de Rotación

CORRELACIONES					
			RETOS DE TRABAJO	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN	
RHO DE SPEARMAN	RETOS DE TRABAJO	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	-,591**	
		SIG. (BILATERAL)		,000	
			N	70	70
	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	-,591	1,000	
		SIG. (BILATERAL)	,000		
			N	70	70

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

Nota: La tabla nos muestra el grado de correlación que hay para la dimensión Retos de trabajo y la variable Intención de Rotación. También nos muestra el numero de la población encuestada y el nivel de significancia que hubo en esta relación.

Aplicando el cuestionario a los 70 operadores se ha identificado una relación entre los retos de trabajo y la intención de rotación. Se encontró un nivel de correlación negativa moderada de (-.591) según la escala de correlación de Spearman, asimismo se establece que es una correlación inversa, esto quiere decir que mientras haya una mayor practica de retos de trabajo habrá una menor intención de rotación por parte de los operadores.

3.3.2 Relación que existe entre el sistema de recompensas justas y la intención de rotación en los operadores del call center atento, año 2017.

Tabla 3.4

Coefficiente de correlación entre Sistema de Recompensas Justas y la Intención de Rotación

CORRELACIONES				
			SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN
RHO DE SPEARMAN	SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	-,399**
		SIG. (BILATERAL)		,001
		N	70	70
		COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	-,399**	1,000
	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN	SIG. (BILATERAL)	,001	
		N	70	70

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

Nota: La tabla nos muestra el grado de correlación que hay para la dimensión Sistema de Recompensas Justas y la variable Intención de Rotación. También nos muestra el número de la población encuestada y el nivel de significancia que hubo en esta relación.

Aplicando el cuestionario a los 70 operadores se ha identificado una relación entre el sistema de recompensas justas y la intención de rotación. Se encontró un nivel de correlación negativa moderada de (-.399) según la escala de correlación de Serman, asimismo se establece que es una correlación inversa, esto quiere decir que mientras haya una mayor practica del sistema de recompensas justas habrá una menor intención de rotación por parte de los operadores

3.3.3 Relación que existe entre las condiciones laborales y la intención de rotación en los operadores del call center atento, año 2017.

Tabla 3.5

Coefficiente de correlación entre Condiciones Laborales y la Intención de Rotación

CORRELACIONES				
			CONDICIONES LABORALES	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN
RHO DE SPEARMAN	CONDICIONES LABORALES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	-,433**
		SIG. (BILATERAL)		,000
		N	70	70
	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	-,433**	1,000
		SIG. (BILATERAL)	,000	
		N	70	70

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

Nota: La tabla nos muestra el grado de correlación que hay para la dimensión Condiciones Laborales y la variable Intención de Rotación. También nos muestra el número de la población encuestada y el nivel de significancia que hubo en esta relación.

Aplicando el cuestionario a los 70 operadores se ha identificado una relación entre las condiciones laborales y la intención de rotación. Se encontró un nivel de correlación negativa moderada de (-.433) según la escala de correlación de Spearman, asimismo se establece que es una correlación inversa, esto quiere decir que mientras haya mejores condiciones laborales habrá una menor intención de rotación por parte de los operadores

3.3.4 Relación que existe entre los colegas que brindan apoyo y la intención de rotación en los operadores del call center atento, año 2017.

Tabla 3.6

Coefficiente de correlación entre Colegas que brindan apoyo y la Intención de Rotación

CORRELACIONES				
			COLEGAS QUE BRINDEN APOYO	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN
RHO DE SPEARMAN	COLEGAS QUE BRINDEN APOYO	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	-,325**
		SIG. (BILATERAL)		,006
	N		70	70
	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	-,325**	1,000
SIG. (BILATERAL)		,006		
N		70	70	

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

Nota: La tabla nos muestra el grado de correlación que hay para la dimensión Colegas que brindan Apoyo y la variable Intención de Rotación. También nos muestra el número de la población encuestada y el nivel de significancia que hubo en esta relación.

Aplicando el cuestionario a los 70 operadores se ha identificado una relación entre los colegas que brindan apoyo y la intención de rotación. Se encontró un nivel de correlación negativa baja de (-.325) según la escala de correlación de Spearman, asimismo se establece que es una correlación inversa, esto quiere decir que mientras haya más colegas que brindan apoyo habrá una menor intención de rotación por parte de los operadores

3.4 Objetivo General

3.4.1 Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en el personal del call center Atento, año 2017.

Tabla 3.7

Coefficiente de correlación entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Rotación

CORRELACIONES				
			TOTAL SATISFACCIÓN LABORAL	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN
RHO DE SPEARMAN	TOTAL SATISFACCIÓN LABORAL	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	-,727**
		SIG. (BILATERAL)		,000
	N		70	70
	TOTAL INTENCIÓN DE ROTACIÓN	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	-,727**	1,000
		SIG. (BILATERAL)	,000	
	N		70	70

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

Nota: La tabla nos muestra el grado de correlación que hay para la variable Satisfacción Laboral y la variable Intención de Rotación. También nos muestra el número de la población encuestada y el nivel de significancia que hubo en esta relación.

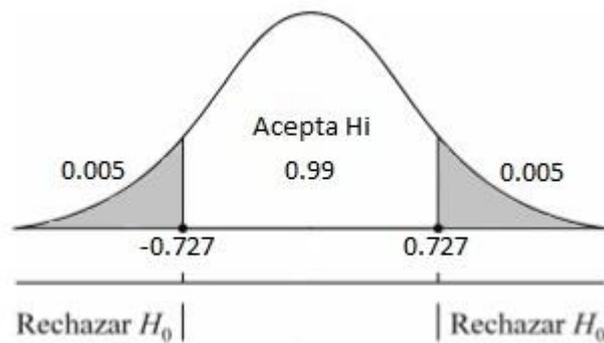
Se pudo encontrar que existe una relación altamente significativa entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Rotación, se observa que existe un nivel de correlación negativa alta de (-.727) según la escala de correlación de Spearman, asimismo se establece que es una correlación inversa, es decir mientras mayor sea la satisfacción laboral para los trabajadores la intención de rotación será menor.

3.5 Contrastación de hipótesis

Luego de obtener los resultados, podemos constatar la hipótesis planteada

H_i : Existe una relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center de Atento.

H_0 : No existe una relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center de Atento.



Para constatar la hipótesis podemos decir que existe una relación inversa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores del call center atento en la ciudad de Trujillo 2017, se aplicó un coeficiente de correlación de Spearman obteniendo un valor de -0.727 lo cual nos hace aceptar H_i ya que mientras mayor sea la satisfacción laboral en la organización existirá un menor índice de rotación de personal.

Por lo antes mencionado se acepta H_i y rechazamos H_0 diciendo que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con la intención de rotación en los operadores del call center atento en la ciudad de Trujillo, año 2017.

IV. DISCUSIÓN

Discusión

Esta investigación tiene como propósito determinar cuál es la relación que tiene la Satisfacción Laboral con la Intención de Rotación en los operadores del call center atento, en la ciudad de Trujillo año 2017. Considerando que la satisfacción laboral es un factor de vital importancia para las empresas que ofrecen servicios siendo este un problema que presentan muchas organizaciones por no cumplir las expectativas del trabajador. Para la variable Satisfacción Laboral se utilizó 4 dimensiones propuestas por Navarro (2008) y para la Intención de rotación se utilizó también 4 dimensiones propuestas por García (2011).

De acuerdo a los resultados obtenidos y según la distribución de puntaje de la tabla 2.1 podemos ver que existe un nivel medio de satisfacción laboral con un puntaje de 2.93 como lo indica la tabla 3.1 es decir que los operadores del call center tienen cierto grado de inconformidad en su centro laboral. De igual manera se aprecia que existe un nivel alto de intención de rotación según la distribución de puntaje de la tabla 2.2 con un puntaje de 3.22 como lo podemos ver en la tabla 3.2.

Basado en los objetivos se logró determinar una correlación negativa moderada entre la dimensión retos de trabajo y la intención de rotación que tienen los operadores del call center con un coeficiente de correlación de -0.591 como lo indica la tabla 3.3 por lo que podemos afirmar que existe una relación inversa y significativa entre los retos de trabajo y la intención de rotación interpretando que mientras hallan mayores retos para el trabajador menor va ser su intención de rotación.

Esto se puede corroborar con lo que afirma Hannoun (2011) en su estudio titulado "Satisfacción laboral en la compañía nextel" donde el objetivo de dicha investigación fue medir el grado de satisfacción laboral que existe dentro de la empresa dando como resultado que la poca variedad de tareas y la falta de motivación hacia el cumplimiento de objetivos afectan de forma negativa a la compañía haciendo que los colaboradores se sientan insatisfechos al punto de generar un deseo de abandonar el trabajo.

De igual forma se determinó una correlación negativa moderada entre la dimensión sistema de recompensas justas con la intención de rotación altamente significativa con un coeficiente de correlación de -0.399 como se ve en la tabla 3.4 con este resultado podemos afirmar que el sistema de recompensas justas está relacionado de forma inversa con la intención de rotación de los operadores del call center ya que mientras los trabajadores consideren que su trabajo no está siendo remunerado de forma justa sus deseos de abandono serán más grandes.

Así como indica Navarro (2008) en su tesis titulado satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público donde explica que las organizaciones que optan por pagar salarios bajos asumen una tasa alta de rotación de personal debido a la baja satisfacción laboral producida por un tipo de trabajo con muy poco estímulo.

Así mismo podemos ver en la tabla 3.5 que se determinó una correlación negativa moderada altamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y la intención de rotación con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.433 por lo que podemos afirmar que las condiciones laborales se relacionan de manera inversa con la intención de rotación en los operadores del call center ya que mientras los colaboradores tengan un buen ambiente laboral y la organización les facilite todas las herramientas para realizar un buen trabajo estos van a tener una menor intención de rotación.

En la investigación de Villegas (2012) titulado causas de rotación de personal de receptores pagadores de la región metropolitana de una institución financiera llega a concluir que el índice de rotación de personal se debe a encontrar un empleado insatisfecho con deficiente rendimiento en sus labores debido a una inadecuada infraestructura en su centro laboral, dicha insatisfacción que tiene el colaborador por no tener un ambiente adecuado lo lleva a buscar nuevas alternativas de empleo. El proceso de reclutamiento deficiente también es uno de los factores influyentes ya que las incompatibilidades del personal con la empresa generan intención de rotación.

De igual manera se determinó una correlación negativa baja entre la dimensión colegas que brindan apoyo y la intención de rotación altamente significativa con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.325 como lo indica la tabla 3.6 por lo que podemos afirmar que los colegas que brindan apoyo tienen una relación con la intención de rotación de forma inversa en los operadores del call center. Entonces podemos decir que mientras mayor sea el compañerismo y las relaciones interpersonales que existen entre colaboradores, jefes y otros puestos jerárquicos las organizaciones van a tener un menor porcentaje de personal con intención de rotación.

Esto se puede corroborar con lo que dice Navarro (2008) en su tesis titulada satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público donde los resultados indicaron que al alto nivel de insatisfacción laboral se debe a la falta de comunicación que existe entre los jefes con sus colaboradores generando un ineficiente trabajo en equipo y desorganización. Haciendo que los trabajadores no se sientan identificados ni comprometidos con la empresa.

Finalmente se pudo determinar una correlación negativa alta en la satisfacción laboral y la intención de rotación con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.727 como lo indica la tabla 3.7. Esto nos indica que si hay una relación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación. De manera que mientras mayor sea la satisfacción laboral en una organización las intenciones de rotación por parte de los colaboradores serán menores.

Así como indica García (2011) en su tesis Caracterización del proceso de rotación del recurso humano del área comercial de la empresa Corporación Azende agencia Guayaquil donde su objetivo es determinar los factores organizacionales que inciden en el proceso de rotación de personal de forma voluntaria, concluyendo en que existe una intención de búsqueda de nuevas oportunidades de 83% debido a que existe una insatisfacción con respecto a los factores organizacionales.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

- 5.1 Se encontró que la satisfacción laboral de los operadores del call center Atento es de nivel medio con un puntaje de 2.93. (Tabla 3.1).
- 5.2 Se determinó que la intención de rotación de los operadores del call center Atento tienen un nivel medio con un puntaje de 3.22 (Tabla 3.2).
- 5.3 Se encontró un nivel de correlación negativa moderada entre la dimensión retos de trabajo y la intención de rotación de los operadores del call center Atento. con lo que podemos afirmar que la variedad de actividades y los retos para el trabajador son incidencia en el deseo de salir de la organización. (Tabla 3.3)
- 5.4 Se encontró un nivel de correlación negativa moderada entre la dimensión sistema de recompensas justas y la intención de rotación de los operadores del call center Atento. Con esto se afirma que el salario y las políticas de pago que tiene la organización tienen un alto nivel de incidencia sobre el deseo de rotación de los operadores. (Tabla 3.4)
- 5.5 Se encontró un nivel de correlación negativa moderada entre la dimensión condiciones laborales y la intención de rotación de los operadores del call center Atento. Con esto se concluye que la seguridad que brinde la organización tiene un alto nivel de incidencia sobre el deseo de intención de rotación. (Tabla 3.5)
- 5.6 Se encontró un nivel de correlación negativa baja entre la dimensión los colegas que brindan apoyo y la intención de rotación de los operadores del call center Atento. Por lo que se afirma que las relaciones interpersonales y la comunicación con los jefes tienen un bajo nivel de incidencia sobre el deseo de rotación de los trabajadores. (Tabla 3.6)
- 5.7 Existe relación negativa altamente significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores del call center Atento en la ciudad de Trujillo con un coeficiente de Rho de Sperman -0.727 y con un nivel de significancia de 0.01. de manera que si la organización se enfoca en mejorar los indicadores que generan insatisfacción laboral esto generará menor intención de rotación por parte de los operadores. (Tabla 3.7)

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Gracias a los resultados obtenidos podemos hacer las siguientes recomendaciones al área de gestión del talento humano.

- 6.1 Realizar un análisis y descripción del puesto para fortalecer el proceso de selección de personal esto ayudara a colocar al personal adecuado según el perfil que sea necesario para el puesto de trabajo.
- 6.2 Realizar una encuesta a los trabajadores cada cierto tiempo para conocer cuál es el grado de satisfacción laboral
- 6.3 Establecer programas de capacitación, crecimiento personal y profesional que permita al trabajador desarrollar sus conocimientos profesionales y en su centro laboral.
- 6.4 Generar un mejor sistema de recompensas y reconocimientos en base al desarrollo que tienen esto ayudara a que el trabajador se motive e identifique con la organización.
- 6.5 Elaborar programas de integración entre compañeros de diferentes áreas para fortalecer el compañerismo dentro de la organización.
- 6.6 A futuros investigadores se les recomienda realizar estudios explicativos donde se implemente una propuesta de mejora para fortalecer la satisfacción laboral y reducir la intención de rotación.

VII. REFERENCIAS

Referencias

- All, D. (2012). *Efectos de compromiso organizacional y el nivel de intención de rotación voluntaria de una empresa de entretenimiento*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS4184.pdf>
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Obtenido de boletín electrónico AEG: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Castillo, S. (2016). *Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/426/1/castillo_bs.pdf
- Flores, R. (2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Obtenido de tesis pdf: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, G. (2011). *caracterización del proceso de rotación del recurso humano de área comercial de la empresa Azende. Guayaquil*.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Navarro, L. (2008). *Satisfacción laboral y rotación de personal en una empresa de transporte*. Recuperado de <http://tesis.bnct.ipn.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/4210/1/SATISFLABORAL.pdf>
- Pérez, J. (2011). *Definición de Satisfacción laboral*. Obtenido de <http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

- Pineda, M. (2010). Causas de rotación interna en una empresa de seguridad privada. Recuperado de <https://mariomenesescpo.files.wordpress.com/2013/05/causasdelarotaciondepersonalenunaempresadeseguridadprivada.pdf>*
- Reyes, A. (2005). Administración de personal. México: Limusa.*
- Torres, R. (2016). factores de intención de rotación de personal en los colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7169>*
- Villegas, F. (2012). Causas de la Rotación de personal de receptores. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Villegas-Fredy.pdf>*
- Werther, W. (2008). administración de personal y recursos humanos. México: Mc Graw Hill.*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral y su incidencia en la intención de rotación de los operadores del call center atento en la ciudad de Trujillo 2017	Qué relación existe entre satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores del call center atento de Trujillo, año 2017	Objetivo general. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en el personal del call center Atento.	Hi: Existe una relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center de Atento. H0: No existe una relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center de Atento	Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se define de forma general como la actitud que demuestra el colaborador hacia su trabajo. (Navarro, 2008)	La satisfacción laboral es la actitud del trabajo basada en la creencia y valores que el trabajador desarrolla frente a su propio trabajo.	Reto del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de actividades. • Identidad de la tarea. • Autonomía. • Retroalimentación. 	Ordinal
		Sistema de recompensas justas					<ul style="list-style-type: none"> • Salarios • Políticas de ascenso • Reconocimientos 		
		Objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre los retos de trabajo y la intención de rotación en los operadores del call center atento. Identificar la relación que existe entre el sistema de recompensas justas la intención de rotación en los operadores del call center atento. Identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y la intención de rotación en los operadores del call center atento. Identificar la relación que existe entre los colegas que brindan apoyo y la intención de rotación en los operadores del call center atento					Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el empleo • Espacio de trabajo 	
							Colegas que brinden apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con jefes • Relaciones interpersonales • Apoyo adecuado 	
							Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Presión de trabajo. • Opiniones. • Respeto superiores y compañeros. 	
							Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Puesto de trabajo. • Estabilidad económica. 	
							Mercado laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas de empleo. • Búsqueda de trabajo. • Experiencia laboral 	Ordinal
							Intención de búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> • trabajo provisional. • sentirme a gusto en otra empresa. • cambiar de trabajo. • identificación con la organización 	

Encuesta para evaluar el nivel de satisfacción laboral y la intención de rotación

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los operadores del call center del Atento, con la finalidad de conocer las principales causas que provocan insatisfacción e intención de rotación de personal en la empresa.

Datos de identificación. Edad: () 18 - 26 () 27 - 34 () 35 - 42 () 43 - 50 () 51 en adelante

Antigüedad en su puesto de trabajo _____

Instrucciones: Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta en una escala creciente, por favor seleccione la que sea de su elección y márkela con una X.

Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

Preguntas para medir la satisfacción laboral

1. El puesto cuenta con una variedad de actividades para realizar.					
	1	2	3	4	5
2. La actividad que realiza en su puesto está clara desde el principio hasta el fin.					
	1	2	3	4	5
3. El puesto le ofrece libertad en el desarrollo de actividades.					
	1	2	3	4	5
4. Obtiene información clara y directa sobre la efectividad de su trabajo					
	1	2	3	4	5
5. La remuneración económica proporcionada es mejor a la que ofrece la competencia.					
	1	2	3	4	5
6. Los salarios que ofrece la empresa son equitativos con la demanda del trabajo.					
	1	2	3	4	5
7. La obtención de ascenso corresponde a los esfuerzos por el trabajador.					
	1	2	3	4	5
8. La organización le brinda reconocimientos por el desempeño de sus actividades.					
	1	2	3	4	5
9. Las condiciones de seguridad laboral son eficientes.					
	1	2	3	4	5

10. El ambiente donde realiza sus actividades es adecuado.					
	1	2	3	4	5
11. La comunicación con su jefe inmediato es de forma directa					
	1	2	3	4	5
12. La comunicación y relación entre trabajadores es buena					
	1	2	3	4	5

Preguntas para medir la Intención de rotación

Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

13. Tengo el apoyo adecuado de mi jefe y compañeros en situaciones difíciles					
	1	2	3	4	5
14. Trabajo en un ambiente con mucha presión y tengo un trabajo muy estresante					
	1	2	3	4	5
15. Mis opiniones son tomadas en cuenta					
	1	2	3	4	5
16. Recibo el respeto que merezco por parte de mis superiores y compañeros					
	1	2	3	4	5
17. Mi centro laboral queda lejos del lugar donde vivo					
	1	2	3	4	5
18. Estoy conforme con el puesto de trabajo que tengo					
	1	2	3	4	5
19. Mi trabajo me da la suficiente estabilidad económica					
	1	2	3	4	5
20. Mis perspectivas de promoción de empleo son amplias.					
	1	2	3	4	5
21. Me resulta fácil encontrar otro trabajo					
	1	2	3	4	5
22. Tengo experiencia en el mercado laboral					
	1	2	3	4	5
23. Para mí este trabajo es provisional					
	1	2	3	4	5
24. Estaría dispuesto a cambiar de trabajo					
	1	2	3	4	5
25. Me siento como parte de la familia en mi organización.					
	1	2	3	4	5

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

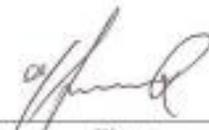
Yo, Jose Guzman Romay, titular
del DNI. N° 80796738, de profesión
Administrador, ejerciendo
actualmente como Director de Escuela de Administración, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			Y	
Amplitud de contenido			Y	
Redacción de los Ítems			Y	
Claridad y precisión			Y	
Pertinencia			Y	

En Trujillo, a los doce días del mes de junio del
2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Romero Viquez, titular del DNI. N° 17854583, de profesión Psicóloga Organizacional, ejerciendo actualmente como Docente y Asesora del Talento Humano, en la Institución UCV - VP&O

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal Operador que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los doce días del mes de junio del 2017



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rosa Yarina León Becerra, titular del DNI. N° 18160229, de profesión Lic. en Administración, ejerciendo actualmente como Jefe de Gestión del Talento Humano en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los _____ días del mes de _____ del _____



Rosa Yarina León Becerra

Cuestionario de intención de rotación

Ficha técnica

Autor : Castillo Bobadilla, Saira De Yanina

Procedencia : Universidad Cesar Vallejo

País : Perú

Año : 2016

Versión : Original en idioma español

Administración: Colectiva e Individual

Duración : 15 a 20 min aproximadamente

Objetivo : medir la intención de rotación

Dimensiones:

- Factores organizacionales
- Factores personales
- Mercado laboral
- Intención de búsqueda

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Ficha técnica

Autor : Navarro Sánchez, Lucio

Procedencia : Instituto Politécnico Nacional

País : México

Año : 2008

Versión : Original en idioma español

Administración: Colectiva e Individual

Duración : 15 a 20 min aproximadamente

Objetivo : medir la satisfacción laboral

Dimensiones:

- Retos de trabajo
- Sistemas de recompensas justas
- Condiciones laborales
- Colegas que brinden apoyo

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

SUPERVISOR DEL AREA DISTRILUZ

HACE CONSTAR:

Que: El sr. **José Francisco Montoya Távara** identificado con **DNI N° 73051731**, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en el Call Center Atento, ubicado en la Av. España 13001, en la ciudad de Trujillo.

Se expide el presente documento, a petición de la interesada.

Trujillo, 7 de noviembre del 2017.



Alberto Andrés Fuentes Castillo

DNI: 45917545

Base de Datos

N°	GENERALIDADES		SATISFACCION LABORAL																TOTAL SATISFACCION LABORAL
	SEXO	EDAD	Reto del trabajo					Sistema de recompensas justas				Condiciones laborales			Colegas que brinden apoyo				
			P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	TOTAL	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	TOTAL	
1	1	21	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5	5.00	5.00
2	2	29	1	1	1	1	1.00	4	4	4	4.00	3	2	2.50	1	2	1	1.33	2.21
3	2	25	2	1	3	1	1.75	3	2	1	2.00	2	1	1.50	1	1	1	1.00	1.56
4	1	23	3	4	4	5	4.00	3	3	2	2.67	4	4	4.00	5	1	2	2.67	3.33
5	2	24	2	4	1	3	2.50	2	5	3	3.33	4	3	3.50	1	4	5	3.33	3.17
6	1	29	2	2	2	3	2.25	4	5	4	4.33	4	3	3.50	2	1	1	1.33	2.85
7	1	26	2	2	2	2	2.00	3	3	2	2.67	2	4	3.00	2	4	2	2.67	2.58
8	1	21	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	3	2	2.33	2.08
9	2	19	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2.00
10	2	19	2	2	2	2	2.00	2	3	2	2.33	2	2	2.00	2	3	1	2.00	2.08
11	1	18	2	3	2	2	2.25	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	3	2	2.33	2.15
12	1	20	2	3	2	2	2.25	3	2	2	2.33	2	2	2.00	3	2	2	2.33	2.23
13	2	22	2	2	3	3	2.50	3	3	2	2.67	3	2	2.50	3	2	3	2.67	2.58
14	1	27	2	2	2	3	2.25	3	3	2	2.67	3	2	2.50	2	1	3	2.00	2.35
15	1	19	2	2	3	2	2.25	3	5	5	4.33	5	4	4.50	4	2	3	3.00	3.52
16	1	23	5	4	5	5	4.75	5	5	4	4.67	3	3	3.00	5	2	5	4.00	4.10
17	2	30	4	2	3	2	2.75	4	4	3	3.67	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2.60
18	2	21	2	2	2	2	2.00	2	2	4	2.67	3	3	3.00	3	4	2	3.00	2.67
19	2	25	3	3	3	2	2.75	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	2	2.67	2.85
20	1	19	3	2	3	2	2.50	3	3	4	3.33	3	2	2.50	3	3	2	2.67	2.75
21	2	20	1	2	2	2	1.75	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	1	1	1.33	1.77
22	2	22	3	2	2	3	2.50	3	3	4	3.33	4	3	3.50	3	4	2	3.00	3.08
23	1	28	1	2	1	2	1.50	3	3	4	3.33	3	3	3.00	3	3	1	2.33	2.54
24	2	27	2	1	2	1	1.50	2	1	1	1.33	1	2	1.50	3	1	1	1.67	1.50
25	1	30	2	1	3	4	2.50	5	4	1	3.33	5	4	4.50	2	2	1	1.67	3.00
26	2	26	5	5	5	5	5.00	2	5	2	3.00	5	5	5.00	5	3	4	4.00	4.25
27	2	30	3	1	3	3	2.50	5	4	3	4.00	3	3	3.00	2	2	1	1.67	2.79
28	2	30	3	4	2	2	2.75	1	2	1	1.33	1	1	1.00	4	3	3	3.33	2.10
29	2	18	2	2	4	2	2.50	2	2	1	1.67	2	1	1.50	2	1	1	1.33	1.75
30	2	26	3	5	5	4	4.25	5	4	5	4.67	4	3	3.50	5	4	2	3.67	4.02
31	1	25	3	2	3	2	2.50	3	3	3	3.00	3	2	2.50	3	3	1	2.33	2.58
32	2	19	3	1	3	1	2.00	3	2	3	2.67	3	4	3.50	4	3	2	3.00	2.79
33	2	25	1	2	2	1	1.50	5	4	5	4.67	2	2	2.00	2	1	1	1.33	2.38
34	2	23	5	2	5	2	3.50	5	5	3	4.33	5	5	5.00	4	4	2	3.33	4.04
35	2	21	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5	5.00	5.00
36	1	20	2	1	2	1	1.50	2	2	3	2.33	2	2	2.00	3	1	1	1.67	1.88
37	2	20	4	2	4	3	3.25	2	3	2	2.33	2	1	1.50	1	4	1	2.00	2.27
38	2	22	2	2	1	2	1.75	1	1	1	1.00	1	1	1.00	1	1	1	1.00	1.19
39	2	21	5	4	4	3	4.00	5	5	5	5.00	4	4	4.00	4	3	2	3.00	4.00
40	2	21	3	2	3	2	2.50	4	3	2	3.00	2	3	2.50	3	3	2	2.67	2.67
41	1	24	4	4	3	4	3.75	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3.94
42	1	24	4	2	3	2	2.75	3	3	3	3.00	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2.44
43	1	25	3	2	2	2	2.25	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2.06
44	2	18	1	3	3	2	2.25	5	4	3	4.00	2	3	2.50	4	5	1	3.33	3.02
45	2	25	2	3	3	2	2.50	3	3	3	3.00	2	2	2.00	2	3	2	2.33	2.46
46	1	28	2	3	3	3	2.75	3	3	4	3.33	3	2	2.50	3	4	2	3.00	2.90
47	1	30	4	2	3	1	2.50	3	2	5	3.33	5	3	4.00	2	1	2	1.67	2.88
48	1	22	2	2	2	1	1.75	4	3	3	3.33	3	2	2.50	3	2	2	2.33	2.48
49	2	19	2	1	3	2	2.00	3	3	1	2.33	1	1	1.00	2	4	1	2.33	1.92
50	2	26	5	2	5	3	3.75	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3.19
51	1	21	3	1	3	2	2.25	5	5	5	5.00	4	5	4.50	3	5	2	3.33	3.77
52	1	24	2	2	2	2	2.00	3	3	2	2.67	2	2	2.00	3	3	1	2.33	2.25
53	1	28	5	3	5	2	3.75	5	5	5	5.00	4	5	4.50	5	3	5	4.33	4.40
54	2	24	2	1	3	1	1.75	3	2	1	2.00	2	1	1.50	1	1	1	1.00	1.56
55	1	26	2	2	2	3	2.25	4	5	4	4.33	4	3	3.50	2	1	1	1.33	2.85
56	1	30	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2.00
57	2	21	2	3	2	2	2.25	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	3	2	2.33	2.15
58	1	23	2	2	3	2	2.25	3	5	5	4.33	5	4	4.50	4	2	3	3.00	3.52
59	1	18	3	3	3	2	2.75	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	2	2.67	2.85

60	1	22	3	2	2	3	2.50	3	3	4	3.33	4	3	3.50	3	4	2	3.00	3.08
61	2	28	2	1	3	4	2.50	5	4	1	3.33	5	4	4.50	2	2	1	1.67	3.00
62	1	25	5	5	5	5	5.00	2	5	2	3.00	5	5	5.00	5	3	4	4.00	4.25
63	1	25	3	5	5	4	4.25	5	4	5	4.67	4	3	3.50	5	4	2	3.67	4.02
64	1	25	1	2	2	1	1.50	5	4	5	4.67	2	2	2.00	2	1	1	1.33	2.38
65	1	18	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5	5.00	5.00
66	2	27	5	4	4	3	4.00	5	5	5	5.00	4	4	4.00	4	3	2	3.00	4.00
67	2	22	4	4	3	4	3.75	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4.00	3.94
68	1	24	2	3	3	2	2.50	3	3	3	3.00	2	2	2.00	2	3	2	2.33	2.46
69	1	29	4	2	3	1	2.50	3	2	5	3.33	5	3	4.00	2	1	2	1.67	2.68
70	1	27	5	2	5	3	3.75	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3.19
MEDIA			2.84	2.51	2.97	2.51	2.71	3.31	3.33	3.09	3.24	3.09	2.83	2.96	2.90	2.69	2.16	2.58	2.87
DESVIACION ESTANDAR			1.25	1.19	1.15	1.16	1.00	1.16	1.16	1.35	1.05	1.21	1.17	1.13	1.19	1.21	1.19	0.97	0.88

N	GENERALIDADES		INTENCION DE ROTACION																	
	SEXO	EDAD	Factores organizacionales				Factores personales				Mercado laboral				Intención de búsqueda					TOTAL INTENCION DE ROTACION
			p13	p14	p15	TOTA	p16	p17	p18	TOTA	p19	p20	p21	TOTA	p22	p23	p24	p25	TOTA	
1	1	21	1	1	1	1.00	1	1	1	1.00	1	1	5	2.33	5	5	5	1	4.00	2.08
2	2	29	5	5	3	4.33	5	1	3	3.00	2	5	5	4.00	5	5	5	4	4.75	4.02
3	2	25	5	3	3	3.67	5	2	3	3.33	2	4	4	3.33	4	5	5	4	4.50	3.71
4	1	23	3	1	4	2.67	3	3	2	2.67	2	2	3	2.33	4	5	5	3	4.25	2.98
5	2	24	4	3	4	3.67	5	1	2	2.67	3	1	2	2.00	3	5	3	1	3.00	2.83
6	1	29	5	2	3	3.33	4	5	2	3.67	1	1	3	1.67	4	5	5	4	4.50	3.29
7	1	26	4	4	3	3.67	4	4	3	3.67	3	3	2	2.67	3	2	2	3	2.50	3.13
8	1	21	4	4	3	3.67	4	4	3	3.67	3	3	2	2.67	3	4	4	3	3.50	3.38
9	2	19	4	3	4	3.67	4	2	3	3.00	3	3	2	2.67	3	4	3	3	3.25	3.15
10	2	19	4	5	4	4.33	5	2	3	3.33	3	3	3	3.00	4	3	2	2	2.75	3.35
11	1	18	5	4	3	4.00	4	3	3	3.33	4	3	3	3.33	4	3	3	2	3.00	3.42
12	1	20	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	4	5	4.33	4	4	3	4	3.75	3.94
13	2	22	4	5	3	4.00	4	5	3	4.00	3	3	4	3.33	5	3	3	3	3.50	3.71
14	1	27	4	5	3	4.00	4	3	2	3.00	1	5	4	3.33	4	4	5	2	3.75	3.52
15	1	19	3	4	3	3.33	3	1	2	2.00	2	3	3	2.67	4	4	5	3	4.00	3.00
16	1	23	1	1	1	1.00	1	2	1	1.33	5	5	2	4.00	5	2	5	1	3.25	2.40
17	2	30	3	3	4	3.33	4	2	2	2.67	2	3	4	3.00	4	3	3	4	3.50	3.13
18	2	21	3	3	3	3.00	4	2	3	3.00	3	3	3	3.00	4	3	3	4	3.50	3.13
19	2	25	4	3	3	3.33	4	2	3	3.00	3	2	2	2.33	3	3	3	4	3.25	2.98
20	1	19	4	3	3	3.33	3	2	3	2.67	3	3	2	2.67	4	3	3	3	3.25	2.98
21	2	20	5	5	4	4.67	5	3	4	4.00	3	3	3	3.00	3	3	4	5	3.75	3.85
22	2	22	4	4	3	3.67	3	5	2	3.33	3	3	1	2.33	5	3	5	4	4.25	3.40
23	1	28	4	3	2	3.00	4	5	5	4.67	3	4	3	3.33	4	4	3	5	4.00	3.75
24	2	27	5	2	4	3.67	5	3	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	3.92
25	1	30	5	5	2	4.00	4	3	3	3.33	2	4	2	2.67	3	4	4	3	3.50	3.38
26	2	26	2	5	1	2.67	2	1	1	1.33	1	2	2	1.67	3	5	1	1	2.50	2.04
27	2	30	4	3	3	3.33	4	2	3	3.00	2	3	4	3.00	3	4	5	4	4.00	3.33
28	2	30	5	5	3	4.33	4	4	3	3.67	3	4	3	3.33	3	3	4	5	3.75	3.77
29	2	18	4	4	3	3.67	3	4	4	3.67	3	4	3	3.33	3	3	4	4	3.50	3.54
30	2	26	3	3	1	2.33	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	4	5	5	3	4.25	3.31
31	1	25	3	3	3	3.00	4	5	3	4.00	3	4	4	3.67	5	4	3	3	3.75	3.60
32	2	19	3	3	3	3.00	4	4	4	4.00	3	4	5	4.00	4	4	4	4	4.00	3.75
33	2	25	4	4	2	3.33	4	1	4	3.00	3	3	4	3.33	5	3	3	4	3.75	3.35
34	2	23	1	5	1	2.33	2	5	3	3.33	1	1	2	1.33	2	2	5	1	2.50	2.38
35	2	21	1	1	1	1.00	5	5	1	3.67	1	5	5	3.67	5	5	5	1	4.00	3.08
36	1	20	5	3	3	3.67	5	4	4	4.33	4	5	4	4.33	5	4	3	5	4.25	4.15
37	2	20	3	2	4	3.00	4	3	4	3.67	2	3	3	2.67	4	2	2	5	3.25	3.15
38	2	22	5	2	5	4.00	5	1	5	3.67	5	5	4	4.67	5	4	2	5	4.00	4.08
39	2	21	4	3	3	3.33	3	3	2	2.67	1	3	3	2.33	4	3	2	2	2.75	2.77
40	2	21	2	3	3	2.67	4	3	4	3.67	4	4	3	3.67	2	4	4	3	3.25	3.31
41	1	24	2	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2	2	2	2	2.00	2.00
42	1	24	4	3	3	3.33	4	3	4	3.67	3	4	3	3.33	4	3	2	3	3.00	3.33
43	1	25	4	4	4	4.00	4	1	4	3.00	4	5	4	4.33	5	4	4	4	4.25	3.90
44	2	18	4	5	3	4.00	3	2	4	3.00	2	4	2	2.67	5	3	4	3	3.75	3.35
45	2	25	4	3	4	3.67	4	2	3	3.00	3	3	1	2.33	3	3	4	4	3.50	3.13

46	1	28	3	3	3	3.00	4	2	3	3.00	3	3	2	2.67	2	3	3	3	2.75	2.85
47	1	30	5	4	3	4.00	4	3	2	3.00	3	3	5	3.67	4	4	3	4	3.75	3.60
48	1	22	4	3	4	3.67	5	4	4	4.33	3	3	2	2.67	4	5	5	4	4.50	3.79
49	2	19	4	3	4	3.67	4	5	5	4.67	3	4	3	3.33	3	3	3	4	3.25	3.73
50	2	26	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3.00
51	1	21	2	3	3	2.67	3	1	3	2.33	3	4	4	3.67	4	5	5	4	4.50	3.29
52	1	24	4	4	3	3.67	4	1	3	2.67	3	4	3	3.33	4	3	4	3	3.50	3.29
53	1	28	1	1	1	1.00	2	1	1	1.33	2	4	1	2.33	3	3	3	1	2.50	1.79
54	2	24	5	3	3	3.67	5	2	3	3.33	2	4	4	3.33	4	5	5	4	4.50	3.71
55	1	26	5	2	3	3.33	4	5	2	3.67	1	1	3	1.67	4	5	5	4	4.50	3.29
56	1	30	4	3	4	3.67	4	2	3	3.00	3	3	2	2.67	3	4	3	3	3.25	3.15
57	2	21	5	4	3	4.00	4	3	3	3.33	4	3	3	3.33	4	3	3	2	3.00	3.42
58	1	23	3	4	3	3.33	3	1	2	2.00	2	3	3	2.67	4	4	5	3	4.00	3.00
59	1	18	4	3	3	3.33	4	2	3	3.00	3	2	2	2.33	3	3	3	4	3.25	2.98
60	1	22	4	4	3	3.67	3	5	2	3.33	3	3	1	2.33	5	3	5	4	4.25	3.40
61	2	28	5	5	2	4.00	4	3	3	3.33	2	4	2	2.67	3	4	4	3	3.50	3.38
62	1	25	2	5	1	2.67	2	1	1	1.33	1	2	2	1.67	3	5	1	1	2.50	2.04
63	1	25	3	3	1	2.33	4	4	3	3.67	3	3	3	3.00	4	5	5	3	4.25	3.31
64	1	25	4	4	2	3.33	4	1	4	3.00	3	3	4	3.33	5	3	3	4	3.75	3.35
65	1	18	1	1	1	1.00	5	5	1	3.67	1	5	5	3.67	5	5	5	1	4.00	3.08
66	2	27	4	3	3	3.33	3	3	2	2.67	1	3	3	2.33	4	3	2	2	2.75	2.77
67	2	22	2	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2	2	2	2.00	2	2	2	2	2.00	2.00
68	1	24	4	3	4	3.67	4	2	3	3.00	3	3	1	2.33	3	3	4	4	3.50	3.13
69	1	29	5	4	3	4.00	4	3	2	3.00	3	3	5	3.67	4	4	3	4	3.75	3.60
70	1	27	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3.00
MEDIA			3.61	3.30	2.86	3.26	3.73	2.79	2.86	3.12	2.63	3.24	3.01	2.96	3.77	3.66	3.61	3.17	3.55	3.22
DESVIACION ESTANDAR			1.18	1.13	0.97	0.84	0.95	1.34	1.00	0.77	0.97	1.03	1.11	0.72	0.87	0.93	1.13	1.15	0.64	0.52